

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN ANAK DI LUAR NIKAH PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURABAYA

Oleh :
Agustin Triyansari¹ dan Teguh Santoso²

Abstrak

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya pemerintahan kepada masyarakat adalah pelayanan dalam bidang kependudukan. Akta Kelahiran merupakan salah satu dokumen yang harus dimiliki oleh setiap orang. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran anak di luar nikah pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Fokus Penelitian ini antara lain : (1). Bagaimanakah kualitas pelayanan jasa pembuatan akta kelahiran anak di luar nikah pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, (2). Kendala apakah yang dihadapi dalam pembuatan akta kelahiran anak di luar nikah pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Hasil Penelitian : 1. Persepsi pelanggan memberikan nilai lebih untuk keempat indikator *reliability*, *respons*, *assurance*, dan *empathy* ini dengan kategori baik, sedangkan untuk *tangible* cukup baik untuk pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. 2. Tidak ditemukan kendala, dikarenakan si pemohon telah mengetahui persyaratan-persyaratan baik informasi yang didapatkan melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya maupun melalui *online*. Semua pada dasarnya dari masyarakat sendiri yang mau mengerti dan menaati akan prosedur dan persyaratan yang wajib di pahami dan diikuti.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan publik, akta kelahiran, kinerja.

Latar Belakang Masalah

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparaturnya pemerintahan yang tidak terpuji, korupsi dan tidak bertanggung jawab.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintahan dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Buruknya kinerja pelayanan publik dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kenyataan dalam praktik sering terdapat pandangan bahwa setiap berhubungan dengan birokrasi pemerintahan untuk mendapatkan suatu pelayanan menunjukkan gejala yang mengecewakan, berbelit-belit, lama, tidak terbuka, mahal dan tidak memuaskan termasuk kurangnya koordinasi.

Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*public service*). Kewajiban Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan

oleh aparaturnya pemerintahan kepada masyarakat adalah pelayanan dalam bidang kependudukan. Unsur kependudukan sangat memegang peranan dalam berbagai segi, khususnya bidang Pembangunan Nasional sebagai bahan dasar dalam rangka perumusan strategis di bidang kewarganegaraan, karena hampir semua kegiatan pembangunan baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektor terkait dengan kependudukan, atau dengan kata lain penduduk harus menjadi subyek sekaligus objek pembangunan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dibentuk sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari instansi yang berfungsi untuk melayani masyarakat, salah satunya dalam hal kegiatan pelayanan akta kelahiran. Di mana akta merupakan salah satu identitas yang dapat membuktikan bahwa yang bersangkutan memiliki kejelasan status yang mempunyai kekuatan hukum tetap dan mempunyai kedudukan hukum yang sama sebagai Warga Negara Indonesia, hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 27 ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 bahwa “Segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya”.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Pasal 5 tentang Perlindungan Anak, bahwa “Setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan”. Seperti yang dijelaskan pada Pasal 27 ayat (1) menyatakan “Identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya. Asal usul kelahiran seseorang tentunya sangat menentukan kehidupannya kelak, seperti halnya dengan status apakah dia terlahir sebagai anak sah atau di luar nikah. Status sebagai anak yang dilahirkan di luar nikah merupakan suatu masalah bagi anak tersebut, karena mereka tidak bisa mendapatkan hak-hak dan kedudukan sebagai anak pada umumnya seperti anak sah atau hasil dari pernikahan sah. Dalam pelaksanaan perlindungan anak khususnya dalam hal pengurusan akta kelahiran tidak boleh bertentangan dengan asas non diskriminasi dan dalam pengurusan akta kelahiran pemerintah memberikannya dengan cuma-cuma tanpa membedakan status anak. Sementara itu Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28D ayat (1) menyatakan bahwa “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum”.

Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Pasal 28 ayat (1) menjelaskan “Pembuatan akta kelahiran menjadi tanggung jawab pemerintah yang dalam pelaksanaannya diselenggarakan serendah-rendahnya pada tingkat kelurahan/desa. Pencatatan kelahiran merupakan hal yang sangat penting bagi orang yang bersangkutan maupun bagi negara, karena dengan adanya pencatatan kelahiran yang teratur maka berbagai persoalan dapat diselesaikan, misalnya dapat diketahui pertambahan penduduk, hal ini akan membantu pemerintah dalam menetapkan kebijaksanaan yang berhubungan dengan masalah kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya mempunyai kedudukan sebagai unsur pelaksana dari pemerintahan daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Walikota Surabaya. Sebagai salah satu instansi pemerintah, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan. Kepuasan masyarakat dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dapat terpenuhi.

Namun disadari bahwa kondisi penyelenggaraan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparaturnya

yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Untuk mengatasi kondisi ini perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggara pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan dalam bentuk undang-undang. Fakta yang ada saat ini adalah masalah yang menimpa masyarakat mengenai pelayanan umum, salah satunya pembuatan akta kelahiran. Masalah timbul dari masyarakat sebagai konsumen yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan beberapa faktor internal pada kinerja pelayanan publik. Di dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya pada saat ini masih belum seperti yang kita harapkan bersama, hal ini dapat kita cermati dari fenomena yang terjadi di masyarakat.

Kurangnya standart pelayanan yang maksimal dalam arti kualitas pelayanan yang diberikan seharusnya diarahkan pada pemberian pelayanan yang cepat, murah, aman dan mudah di jangkau serta alternatif guna mempermudah masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan selalu mendasari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dalam memperbarui kinerjanya. Sehingga keefisienan dan keefektifan bisa tercapai oleh masyarakat Surabaya di samping semakin banyaknya warga Surabaya yang mengurus administrasi kependudukan setiap hari. Karena tidak semua masyarakat dapat meluangkan waktu untuk mengurus sendiri ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya pada jam kerja yang bersamaan dengan kesibukan masing-masing individu. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran anak di luar nikah pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dan Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam proses pembuatan akta kelahiran anak di luar nikah pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Dengan demikian pelayanan dapat diartikan suatu kegiatan yang abstrak untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau memberikan kepuasan kepada orang lain tanpa adanya balas jasa secara langsung.

Peran birokrasi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan umum di tuntutan dapat memuaskan masyarakat sebagai pelanggannya. Esensi Pelayanan Prima pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu : CETAK (Cepat, Tepat, Akurat, Berkualitas) :

- a. Pelayanan harus cepat. Dalam hal ini pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
- b. Pelayanan harus tepat. Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu : aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
- c. Pelayanan harus akurat. Produk pelayanan itu tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.
- d. Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanannya tidak seadanya, sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan.

Dalam pelaksanaan pelayanan, jangan membuat urusan, mekanisme atau prosedur yang berbelit-belit. Berikan kemudahan, prosedur yang jelas, agar dapat dipahami oleh pelanggan sehingga pelanggan tidak merasakan kesulitan berhubungan dengan pelaku birokrasi yang

memberikan pelayanan. Ada kemungkinan pelanggan merasakan urusan menjadi berbelit-belit karena semata-mata tidak memahami prosedur, mekanisme yang tidak jelas atau sebaliknya pelaku birokrasi yang membuat urusan menjadi berbelit-belit tidak sesuai dengan yang seharusnya dengan motif tertentu atau untuk kepentingan pribadi.

Karena itu pelaku birokrasi dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus senantiasa berorientasi pada tata kerja yang tidak berbelit-belit atau di nilai tidak berbelit-belit oleh pelanggan. Mekanisme, tata kerja atau prosedur pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, bukan kepentingan birokrasi.

Kualitas Pelayanan

Menurut A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry kualitas layanan adalah perbandingan antara harapan/expectation dengan kinerja/performance. Dengan mengutip Lewis and Booms (1983), mereka menyatakan "kualitas layanan/Service Quality adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan". Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten.

Sementara menurut Fandy Tjiptono (1998:60) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan suatu jasa untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila pelayanan yang di terima sesuai dengan yang diharapkannya, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang di terima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitasnya dipersepsikan buruk. Dengan demikian kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pemilik jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas total suatu pelayanan terdiri dari tiga komponen utama yaitu :

1. *Technical quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) pelayanan yang di terima pelanggan, seperti kecepatan, ketepatan, kerapian.
2. *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan cara penyampaian pelayanan.
3. *Corporate image*, yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Berdasarkan komponen-komponen di atas, dapat di tarik kesimpulan bahwa output pelayanan serta cara penyampaian pelayanan merupakan faktor-faktor yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi akan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi dan sebagainya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil yang di terima oleh pelanggan sebagai penerima pelayanan. Sesuatu dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai penyedia pelayanan harus mampu memberikan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas

Dimensi Kualitas pelayanan

Dalam kualitas pelayanan mempunyai beberapa dimensi, walaupun antara satu bidang pelayanan dengan pelayanan lainnya mempunyai sedikit perbedaan mengenai dimensi yang membentuk kualitas suatu pelayanan, tetapi beberapa penelitian menunjukkan adanya kesamaan atau kemiripan dalam dimensi yang melandasi terbentuknya suatu kualitas pelayanan.

Menurut A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry (1988) menyebutkan kualitas pelayanan memiliki lima dimensi , yaitu :

1. *Tangible/Bukti Fisik*, yaitu Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Seperti fasilitas fisik, peralatan, penampilan pegawai dalam melayani pelanggan.
2. *Reliability/Kehandalan*, yaitu Kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, terpercaya dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness/Daya Tanggap*, yaitu Kemampuan pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance/Jaminan*, yaitu Kemampuan pegawai atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
5. *Empathy/Kepedulian*, yaitu Kemampuan atau kesediaan pegawai memberi perhatian secara individual kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana pegawai memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan para pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu yang nyaman bagi para pelanggan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini memberikan gambaran fenomena, fakta, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian dengan cara menggunakan berbagai teknik pengumpulan data yang pada akhirnya memberi pemahaman lebih jelas mengenai fenomena yang diteliti yaitu kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran anak di luar nikah pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Selanjutnya agar hasil penelitian ini mempunyai nilai yang lebih tinggi akan di tempuh upaya untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang sekiranya cukup relevan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini di bagi menjadi dua yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Fokus permasalahan ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran anak di luar nikah pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya
2. Kendala apakah yang dihadapi dalam proses pembuatan akta kelahiran anak di luar nikah pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

Lokasi penelitian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Narasumber Informasi adalah orang yang memberikan informasi yang merupakan pelaku dan terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Wawancara akan dilakukan kepada pihak-pihak yang memiliki pemahaman terkait persoalan pelayanan dalam hal ini kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran anak di luar nikah pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Dalam penelitian kualitatif, pertanyaan yang digunakan bersifat sederhana, sehingga tidak ada aturan pasti dalam jumlah sampel yang harus di ambil. Jumlah sampel tergantung pada apa yang ingin diketahui peneliti, yang di anggap bermanfaat dan dapat dilakukan dengan waktu dan sumber daya yang tersedia. Validitas, kedalaman arti yang dimunculkan lebih berhubungan dengan banyaknya informasi dari kasus atau sampel yang di

pilih daripada jumlah sampel. Dalam penelitian ini penentuan informan memilih informan yang kredibel, yaitu penentuan informan dengan pertimbangan tertentu atau merupakan pemilihan siapa subyek yang ada dalam posisi terbaik untuk memberikan informasi yang dibutuhkan.

Teknik Analisa data adalah cara melaksanakan analisis terhadap data dengan tujuan mengolah data tersebut menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat datanya dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian baik berkaitan dengan deskripsi data atau menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah analisa data kualitatif yang dimaksimalkan secara empiris. Dengan menggunakan analisa data kualitatif diharapkan dapat memperoleh data yang lebih maksimal sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai pedoman jika permasalahan yang sama muncul kembali. Miles dan Huberman (1992:20) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisa data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, meliputi proses reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Pembahasan

1. *Tangible/Bukti Fisik* yaitu kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya untuk variabel tangible/bukti fisik seperti kenyamanan ruang tunggu bisa dikatakan cukup baik, hal ini dikarenakan kurangnya tempat duduk bagi si pemohon atau banyaknya yang mengurus surat-surat sehingga banyak yang masih berdiri untuk menunggu giliran maju dan untuk peralatan kantornyadi nilai sudah baik. Sedangkan penilaian untuk kerapian dan kesopanan pegawai dalam berpakaian saat pelayanan dikatakan baik. Indikator yang menjadi perhatian adalah fisik peralatan kantor, penampilan kerapian dan kesopanan petugas pelayanan sebagai tempat pelayanan. Dengan meningkatkan perhatian, kedisiplinan dan mengutamakan kepentingan pengguna layanan melalui kenyamanan yang diperoleh dalam mendapatkan giliran memperoleh pelayanan dapat memberikan kesan yang baik di mata maupun hati pelanggan.
2. *Reliability/Kehandalan* yaitu kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya untuk variabel reliability/kehandalan dalam memberikan pelayanan dikatakan baik. Indikator yang menjadi perhatian adalah kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan, dan menyelesaikan masalah bagi pengguna layanan. Dengan meningkatkan perhatian, kedisiplinan dan mengutamakan kepentingan pengguna layanan melalui konsistensi kinerja dan kehandalan yang diperoleh pengguna layanan maka petugas sangat membantu masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran anak di luar nikah dikatakan baik seperti yang diinginkan serta dapat bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan bahwa hasil pelayanan sudah benar, efektif dan efisien.
3. *Responsiveness/Daya Tanggap* yaitu kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya untuk variabel responsiveness/daya tanggap bisa dikatakan baik. Indikator yang menjadi perhatian adalah pengetahuan dan keterampilan sebagai bekal untuk memberikan penjelasan, informasi dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dan menyelesaikan masalah bagi pengguna layanan.
4. *Assurance/Jaminan* yaitu kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Surabaya untuk variabel Assurance/Jaminan bisa dikatakan baik. Indikator yang menjadi perhatian adalah kemampuan dan keterampilan pegawai dan sifat atau karakter pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga dapat dipercaya oleh pengguna layanan bahwa pelayanan yang diberikan adalah tulus dan mampu membantu menyelesaikan masalah bagi pengguna layanan. Dengan meningkatkan perhatian, kedisiplinan dan

mengutamakan kepentingan pengguna layanan maka petugas sudah membantu masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran anak seperti yang diinginkan serta bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.

5. *Empathy*/Kepedulian yaitu kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya untuk variabel *Empathy*/Kepedulian bisa dikatakan baik. Indikator yang menjadi perhatian adalah kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pegawai dan perhatian pribadi serta pemahaman kebutuhan pelanggan bahwa pelayanan yang diberikan adalah tulus dan mampu membantu menyelesaikan masalah bagi pengguna layanan. Pentingnya komunikasi, kepedulian di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan petugas yaitu dengan cara memberikan pengertian-pengertian yang mengandung kegiatan atau potensi organisasi untuk berbuat melakukan pekerjaan sehingga komunikasi, kepedulian memberikan hubungan pelayanan bisa optimal. Sehingga sebagai pengguna layanan bisa terpuaskan dengan komunikasi/kepedulian yang diberikan.

Kesimpulan

Dari hasil analisis yang dilakukan penulis dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya yang dimiliki pegawai pada umumnya sudah tergolong baik dan kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat lebih ditingkatkan lagi. Kepuasan masyarakat yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga tergolong baik. Meskipun dari segi jumlah pegawai tidak seberapa, namun jika tidak segera diatasi akan dapat membesar dan sulit diatasi. Dan yang menjadi nilai lebih adalah pada indikator *reliability*, *respons*, *assurance*, dan *empathy*. Persepsi pelanggan untuk keempat indikator ini memberikan nilai dengan kategori baik, sedangkan untuk *tangible* cukup baik untuk pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Dengan adanya kemampuan pelayanan yang baik akan tercapai kepuasan masyarakat yang baik pula sehingga dapat memuaskan masyarakat dalam mengurus akta kelahiran baik bagi kelahiran anak dari pernikahan yang sah, siri atau di luar nikah. Jadi pada kesimpulannya tidak ada diskriminasi pelayanan pada masyarakat yang sedang melakukan permohonan pembuatan akta kelahiran bagi anak mereka terutama akta kelahiran anak di luar nikah. Sekarang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya telah memberi kemudahan kepada pemohon untuk dapat mengambil akta kelahiran bagi anak mereka pada kecamatan masing-masing.
2. Kendala yang muncul dalam proses pembuatan akta kelahiran anak di luar nikah pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Surabaya sejauh ini atau yang peneliti amati tidak mengalami atau menemukan kendala, dikarenakan mereka telah mengetahui persyaratan-persyaratan. Baik informasi yang didapatkan melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya maupun melalui online. Semua pada dasarnya dari masyarakat sendiri yang mau mengerti dan mentaati akan prosedur dan persyaratan yang wajib dipahami dan diikuti. Prosedur untuk memperoleh akta kelahiran tidaklah berbelit-belit asalkan pihak yang berkepentingan memenuhi segala persyaratan yang telah ditetapkan. Di mana dalam pengajuan permohonan pembuatan akta kelahiran hanya dibedakan antara warga keturunan atau WNA dan warga asli atau WNI. Tata cara memperoleh kutipan akta kelahiran untuk anak di luar nikah adalah sama saja dengan cara memperoleh akta kelahiran pada umumnya. Di dalam akta kelahiran akan tercantum nama ibu saja, tidak tercantum nama ayah dari anak luar nikah. Berdasarkan Peraturan Presiden

Republik Indonesia Pasal 52 ayat (2) yang menjelaskan bahwa “Dalam hal pelaporan kelahiran tidak disertai kutipan akta nikah/akta perkawinan orang tua pencatatan kelahiran tetap dilaksanakan dan dilakukan setelah memenuhi syarat”.

Berdasarkan pada data yang telah disajikan sebelumnya, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dalam usahanya meningkatkan pelayanannya sudah baik sesuai dengan teori yang dipakai oleh peneliti. Meskipun terdapat beberapa kekurangan dalam usahanya tersebut namun secara keseluruhannya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya telah berhasil meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan pada pengguna layanan dengan berbagai catatan yang harus segera diperbaiki sehingga akan mendapat kepercayaan penuh dari pengguna layanan.

Daftar Pustaka

- Budijaya, I. N. (1985). Catatan Sipil Di Indonesia. Surabaya: Bina Indra Karya.
- H.A.S, M. (1995). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bina Aksara.
- Indrawijaya, A. (1983). Perilaku Organisasi. Bandung: Sinar Baru.
- Kotler, P. (1997). Manajemen Pemasaran : Analisa Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode Baru. Jakarta: Prenhallindo.
- Moleong, L. J. (1995). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sedarmayanti. (2009). Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi Dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (1991). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, U. (2009). Metode Penelitian Sosial. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2012). Kinerja Pegawai. Yogyakarta: 2012.
- Sumaryadi, I. N. (2010). Sosiologi Pemerintahan. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Surjadi. (2009). Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Refika Aditama.
- Syamsi, I. (1978). Dasar-Dasar Kebijakan Keuangan Negara. Jakarta: Bina Aksara.
- Tjiptono, F. (2005). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Victor M. Situmorang, C. S. (1996). Aspek Hukum Catatan Sipil Di Indonesia. Jakarta: Sinar Grafika.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/download/244/249.
- http://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang_Pelayanan_Publik.
- <http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-qualityakronimnyaservqual.html>.
- <http://eprints.upnjatim.ac.id/id/eprint/5001>.
- <http://eprints.upnjatim.ac.id/id/eprint/5483>.
- <http://www.scribd.com/doc/156916552/>.
- <http://karya-ilmiah.um.ac.id/index.php/PPKN/article/view/19818>.