

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DISPENDUK CAPIL KOTA SURABAYA

Oleh
Yoke Veranda¹ dan Bambang Kusbandrijo²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan tentang efektivitas dan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan cara membagikan kuesioner dan observasi. Jumlah sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah 50 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran sudah efektif, di buktikan dengan 5 dimensi dari Kotler (dalam bentuk persentase) yaitu : Keandalan 60,62%, Daya tanggap 67,26%, Keyakinan 66,80%, Perhatian 69,40 % , Berwujud 67,20%. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah efektif dan baik.

Kata Kunci : Efektivitas, pelayanan pembuatan akta kelahiran, 5 dimensi pelayanan.

Latar Belakang Masalah

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya memberikan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan yaitu pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Salah satu pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya adalah pelayanan pencatatan kelahiran (kutipan akta kelahiran).

Menurut Peraturan Walikota Surabaya no 42 tahun 2007, akta kelahiran atau surat keterangan kelahiran adalah surat bukti adanya pelaporan tentang kelahiran bayi dalam keadaan hidup. Saat ini, masyarakat mulai tidak sabar dan semakin cemas dengan mutu pelayanan aparatur pemerintahan yang pada umumnya mengalami penurunan dalam segi pelayanan. Pelayanan publik bahkan di nilai lebih buruk dari pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta sehingga masyarakat mulai mempertanyakan kemampuan pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan dan memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Di dalam pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya yang sebenarnya hanya membutuhkan waktu 7 hari, ternyata masih ditemukan bukti keterlambatan proses pengurusan akta kelahiran lebih dari 7 hari kerja (bukti terlampir pada jawaban kuesioner). Dan masih di temukan ketidak telitian dan kesalahan dalam pembuatan akta kelahiran seperti penulisan nama dan jenis kelamin sehingga masih ada masyarakat yang harus kembali lagi ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk memperbaiki kesalahan tersebut. Kurang optimalnya pelayanan pada masyarakat pengguna layanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan fenomena yang banyak terjadi pada sektor pemerintahan padahal seharusnya pemerintahan merupakan pelayan masyarakat yang hadir untuk melayani dengan cepat, benar dan dapat memenuhi harapan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah yang di ambil maka rumusan masalah yang diambil ialah : bagaimana pelayanan dan efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya ?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan tentang pelayanandan efektivitas dalam pembuatan akta kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

Manfaat Teoritis dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan dan memperkaya keilmuan dalam bidang Ilmu Administrasi Negara, juga dapat dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan masalah kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil pemerintah kota Surabaya.

Dan manfaat Praktis dari penelitian ini adalah untuk dapat memberikan tambahan pengetahuan dan referensi bagi peneliti dalam bidang pelayanan publik khususnya dalam pelayanan di sektor administrasi pembuatan akta kelahiran. Dan dapat pula menjadi bahan masukan bagi berbagai pihak khususnya pelaksana pelayanan administrasi pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya lebih baik lagi.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis, menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yaitu menjelaskan hubungan antar variable dengan menganalisis data numeric (angka) menggunakan metode statistic. Untuk mengolah data- data yang diperoleh dari lokasi penelitian. Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah semua masyarakat kota Surabaya yang melakukan pengurusan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan pegawai pemerintah sebagai pemberi layanan khususnya menyangkut pelayanan akta kelahiran. Untuk menjaring pendapat pegawai dan masyarakat yang sesungguhnya terhadap efektivitas pelayanan akta kelahiran maka digunakan sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik purposive sampling yaitu metode penetapan sampel dengan berdasarkan tertentu. pada kriteria-kriteria berdasarkan pertimbangan, yaitu memilih anggota populasi yang diperhitungkan dapat memberikan informasi akurat sehubungan dengan tujuan penelitian.

Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya diketahui jumlah data masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran tiap hari nya rata-rata 100 orang.

Agar responden (sampel) yang diambil dalam penelitian ini dapat mewakili populasi maka jumlah responden ditentukan menurut rumus Slovin dalam Rosady Ruslan (2008:150), sebagai berikut:

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

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Dalam penelitian ini diketahui N sebesar 100, e ditetapkan sebesar 10%.

$$n = \frac{100}{1 + 100(0.10)^2} = \frac{100}{2} = 50$$

Jadi jumlah minimal sampel yang diambil oleh peneliti adalah 50 orang.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif dengan menggunakan tabel-tabel frekuensi yaitu menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dan menyajikan dalam

bentuk angka-angka tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum, hasilnya diuraikan secara deskriptif dengan memberikan gambaran mengenai efektifitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Terhadap data yang telah diperoleh melalui kuesioner, selanjutnya dipastikan jawaban responden berdasarkan total skor masing-masing jawaban. Dari data tersebut, dilakukan analisis deskriptif melalui perhitungan persentase dan sistem skor untuk mengetahui komposisi jawaban responden. Begitu juga menurut Singararimbun & Effendy (1995:272) analisis persentase dan rumus perhitungan skor untuk setiap item pertanyaan yaitu:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\% \quad X = \frac{\Sigma(Fx)}{N} \times 100\%$$

P = Persentase

F = Frekuensi

X = Rata-rata

$\Sigma(F.X)$ = Jumlah skor kategori jawaban

N = Jumlah responden

$$\text{Rata persen} = \frac{\text{Rata - rata}}{\text{Banyaknya klasifikasi}} \times 100\%$$

Selain tabel frekuensi, analisa data juga dilakukan dengan menggunakan skala likert. Skala likert dikembangkan oleh Rensis Likert (1932) yang paling sering digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi responden terhadap suatu objek (Husaini Usman & Purnomo Setiady, 2004:69). Pemberian skor dimulai dari nilai tertinggi dengan 5 dan skor terendah 1. Klasifikasi antara lain sebagai berikut :

sangat puas / sangat mudah / sangat mampu / sangat baik / sangat sederhana / sangat jelas / tepat waktu / sangat mahal / sangat disiplin / sangat cepat dan tepat / sangat tanggap / sangat cermat / sangat adil / sangat ramah dan sopan / sangat lengkap / sangat nyaman dan memadai	Skor 5
puas / mudah / mampu / baik / sederhana / jelas mahal / disiplin / cepat dan tepat / tanggap cermat / adil / ramah dan sopan / lengkap / nyaman dan memadai	Skor 4
cukup puas / cukup mudah / cukup mampu / cukup baik / cukup sederhana / cukup jelas / cukup mahal / cukup disiplin / cukup cepat dan tepat / cukup tanggap / cukup cermat / cukup adil / cukup ramah dan sopan / cukup lengkap / cukup nyaman dan memadai	Skor 3

kurang puas / kurang mudah / kurang mampu / kurang baik / kurang sederhana / kurang jelas / kurang tepat waktu / kurang mahal / kurang disiplin / kurang cepat dan tepat / kurang tanggap / kurang cermat / kurang adil / kurang ramah dan sopan / kurang lengkap / kurang nyaman dan memadai	Skor 2
tidak puas / tidak mudah / tidak mampu / tidak baik / tidak sederhana / tidak jelas / tidak mahal / tidak disiplin / tidak cepat dan tepat / tidak tanggap / tidak cermat / tidak adil/tidak ramah dan sopan / tidak lengkap / tidak nyaman dan memadai	Skor 1

Untuk mengetahui efektivitas atau tidaknya pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, maka penulis membuat suatu ukuran yaitu sebagai berikut :

1. Sangat efektif : 81 % - 100 %
2. Efektif : 61 % - 80 %
3. Cukup efektif : 41 % - 60 %
4. Kurang Efektif : 21 % - 40 %
5. Tidak efektif : 0 % - 20 %

Hasil dan Pembahasan

Tabel : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	28	56
2	Perempuan	22	44
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari data primer

Dari data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 50 orang yang merupakan responden terbanyak adalah berjenis kelamin laki-laki sebesar 28 orang sedangkan perempuan sebanyak 22 orang. Dari tabel tersebut di atas nampak bahwa masyarakat yang sering melakukan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya didominasi oleh kelompok laki-laki. Hal ini disebabkan tingkat kesadaran laki-laki masyarakat Kota Surabaya lebih tinggi akan pentingnya pembuatan akta kelahiran, selain itu laki-laki juga lebih mengerti tentang kepengurusan surat-surat kependudukan dibandingkan kaum perempuan.

Tabel : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Klasifikasi Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	20 – 30 tahun	18	36
2	31 – 40 tahun	22	44
3	41 – 50 tahun	7	14
4	51 tahun keatas	3	6
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari data primer

Tabel di atas menunjukkan kebanyakan umur responden berada pada kisaran umur 31 s/d 40 tahun sebesar 44 % sedangkan yang terkecil berada pada umur 51 tahun keatas yaitu sebesar 6%. Tingkat usia tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah usia dewasa dan produktif yaitu sebanyak 47 responden dan hanya sebanyak 3 responden berada pada usia non produktif. Hal ini disebabkan karena dalam kepengurusan akta kelahiran yang paling dominan dilakukan oleh masyarakat yang masih berusia produktif karena masih bisa melahirkan, namun masih ada sebagian masyarakat yang mengurus akta kelahiran pada usia lanjut tetapi bukan untuk anaknya melainkan untuk cucunya yang baru lahir.

Tabel : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	2	4
2	SMP	5	10
3	SMA	26	52
4	D1 / D2 / D3	6	12
5	S1	10	20
6	S2	1	2
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari data primer

Tingkat pendidikan responden didapatkan bahwa secara dominan responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir SMA sebanyak 26 (52%) orang, S1 sebanyak 10 (20%) orang, DI/D2/D3 sebanyak 6 (12%) orang, SMP sebanyak 5 Orang (10%) orang, S2 sebanyak 1 (2%) orang, Dari hasil tabel diatas sebagian besar responden memiliki latarbelakang pendidikan yang cukup terpelajar dan nampak bahwa responden didominasi oleh lulusan SMA/Sederajat. Namun masih ada sebagian masyarakat yang hanya berpendidikan setingkat SD sampai SMP hal ini disebabkan karena keterbatasan biaya mereka untuk melanjutkan pendidikan ketingkat yang lebih tinggi.

Tabel : Rekapitulasi tanggapan responden mengenai keandalan (*reliability*)

No	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase (%)
1	Kepuasan masyarakat	3,4	68
2	Kesederhanaan prosedur	3,22	64,40
3	Kemudahan persyaratan	3,42	68,40
4	Biaya mahal/murah	3,42	68,40
5	Kejelasan tanggung jawab	2,98	59,60
6	Pelayanan selesai tepat waktu	1,42	28,40
7	Kedisiplinan petugas	3,36	67,20
	Rata-rata skor dan rata-rata persentase	3,03	60,62

Sumber : Diolah dari data primer

Dari data diatas yang merupakan rekapitulasi dari ketujuh indikator yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa efektifitas pelayanan pembuatan akta kelahiran jika dilihat dari dimensi keandalan (*reliability*) maka dapat dikatakan sudah cukup efektif dalam memberikan pelayan pembuatan akta kelahiran. Hal ini dapat dilihat dari rata- rata persentase rekapitulasi sebesar 60,62% Kemudahan persyaratan dan biaya gratis mendapat nilai yang paling baik yaitu 3,42 dengan rata-rata persentase 68,40%. Dan pelayanan selesai tepat waktu mendapatkan nilai yang rendah yaitu sebanyak 1,42 dengan rata-rata persentase 28,40% .

Tabel : Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi daya Tanggap (*responsiveness*)

No	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase (%)
1	Pelayanan cepat dan tepat	3,26	65,20
2	Sikap petugas yang tanggap terhadap keluhan pelanggan	3,28	65,60
3	Kejelasan prosedur	3,54	71
	Rata-rata skor dan rata-rata persentase	3,36	67,26

Sumber : Diolah dari data primer

Dari data diatas yang merupakan rekapitulasi dari ketiga indikator yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa efektivitas pelayanan akta kelahiran jika dilihat dari dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) maka dapat dikatakan sudah baik (efektif), hal ini dapat dilihat dari rata- rata persentase rekapitulasi sebesar 67.26%. Respon masyarakat tentang Daya Tanggap khususnya dalam kejelasan prosedur sudah baik dilihat dari rata-rata persentase yaitu 71%. Hanya saja dalam hal kecepatan dan ketepatan pelayanan masih kurang mendapat respon baik dari masyarakat yaitu pelayanan yang cepat dan tepat di sini mendapat persentase yang rendah yaitu 65,20%.

Tabel : Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi Keyakinan (Assurance)

No	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase (%)
1	Keterampilan dan kemampuan petugas	3,46	69,20
2	Kecermatan pegawai	3,3	66
3	Kemampuan pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat	3,3	67
4	Pengetahuan pegawai	3,24	65
	Rata-rata skor dan rata-rata persentase	3,32	66,80

Sumber : Diolah dari data primer

Dari data di atas yang merupakan rekapitulasi dari keempat indicator yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa efektivitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya jika dilihat dari dimensi keyakinan (*assurance*) sudah baik atau efektif dalam hal ini dapat dilihat dari rata- rata persentase rekapitulasi sebesar 66.80%. Dimana untuk keterampilan dan kemampuan petugas mendapat persentase paling tinggi yaitu 69,20% dan pengetahuan pegawai di ketahui mendapat persentase paling rendah.

Tabel : Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi Perhatian (*Emphaty*)

No	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase (%)
1	Keadilan dalam pelayanan	3,96	79,20
2	Keramahan dan kesopanan petugas	3,24	65
3	Kemampuan petugas dalam memahami keinginan masyarakat	3,32	66,40
4	Kemampuan pegawai untuk memberikan kesan baik	3,34	67
	Rata-rata skor dan rata-rata persentase	3,46	69,40

Sumber : Diolah dari data primer

Dari data di atas yang merupakan rekapitulasi dari keempat indikator yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa efektivitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya khususnya dalam hal pelayanan Akta Kelahiran jika dilihat dari dimensi perhatian (*emphaty*) maka dapat dikatakan efektif, hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 69,40%. Semua indikator dalam dimensi *emphaty* mendapat nilai rata-rata dari 3,96 dan jika di bulatkan menjadi 4 dan dengan rata-rata persentase 79,20% . hal ini terbukti bahwa pelayanan yang di berikan kepada masyarakat terhadap dimensi perhatian (*emphaty*) sudah baik . Hal ini merupakan kemampuan para pegawai/petugas dalam memberikan cerminan positif terhadap efektivitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya khususnya dalam hal pelayanan akta kelahiran. Sementara itu dari indikator perhatian dalam hal keramahan dan kesopanan mendapat persentase paling rendah yaitu 3,24% atau 65%.

Tabel : Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi berwujud (*tangibles*)

No	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase (%)
1	Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan	3,02	60,40
2	Ruang pelayanan yang nyaman dan memadai	3,7	74
	Rata-rata skor dan rata-rata persentase	3,36	67,20

Sumber : Diolah dari data primer

Dari data di atas yang merupakan rekapitulasi dari kedua indikator yang telah dipaparkan sebelumnya dapat diketahui bahwa efektivitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya jika dilihat dari dimensi berwujud (*tangibles*) sudah baik atau efektif , hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 67,20%. Untuk ruang pelayanan yang nyaman dan memadai mendapat respon yang baik dari masyarakat sedangkan untuk kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan masih dinilai kurang lengkap oleh masyarakat penerima layanan.

Tabel : Rata-rata Persentase 5 dimensi

No	Dimensi Pelayanan	Rata-rata (%)	Kategori
1	Keandalan (realibility)	60,62	Efektif
2	Daya tanggap (responsiveness)	67,26	Efektif
3	Keyakinan (assurance)	66,80	Efektif
4	Perhatian (empathy)	69,40	Efektif
5	Berwujud (<i>tangibles</i>)	67,20	Efektif

Sumber : Diolah dari data primer

Dari data di atas menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam pelayanan Akta Kelahiran sudah berjalan baik (efektif), hal ini dapat dilihat dengan rata-rata persentase penilaian responden pada kelima dimensi pelayanan menurut Kotler ini sudah berada di atas 65% malah untuk dimensi perhatian (emphaty) dalam memberikan pelayanannya sudah cukup baik atau bisa dikatakan sangat efektif karena mendapat perolehan paling tinggi yaitu 69,40 %. Dari kelima dimensi pelayanan di atas yang mendapat persentase paling rendah yaitu pada dimensi keandalan (reability) dan keyakinan (assurance) yaitu rata-rata persentasenya 60,62% (bila di bulatkan menjadi 61%) dan 66,80 % (di bulatkan menjadi 67%) dimana kita ketahui bahwa kedua dimensi tersebut merupakan dimensi yang cukup berpengaruh dalam efektivitas terhadap pelayanan itu sendiri.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya khususnya dalam pelayanan Akta Kelahiran dapat dikatakan efektif . Yang dapat dilihat dari Dari lima dimensi yang penulis gunakan untuk mengukur pelayanan tersebut, yaitu :

Keandalan (reability)

Dari Segi kehandalan (reability), efektivitas pelayanan akta kelahiran. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat dikatakan efektif dengan rata-rata persentase 60,62%. Walaupun dari hasil responden masyarakat masih mengeluhkan dalam hal ketepatan waktu penyelesaian akta kelahiran dan biaya yang di kenakan jika terlambat mengurus akta kelahiran.

Daya Tanggap (responsiveness)

Dimensi responsiveness dalam hal efektivitas pelayanan akta kelahiran sudah dapat dikatakan efektif, dengan rata-rata persentase 67,26%. Secara umum masyarakat sudah puas dengan sikap pegawai yang terbilang tanggap dan prosedur yang sudah jelas. Hanya saja dalam hal kecepatan dan ketepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi, dalam hal pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Keyakinan (Assurance)

Dalam pelayanan akta kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dari segi keyakinan (Assurance), dengan rata-rata persentase 66,80% sudah dapat dikatakan baik (efektif) dalam memberikan pelayanan. Namun dalam hal kecermatan pegawai masih perlu ditingkatkan lagi, terutama dalam hal penginputan data-data pemohon yang seringnya terjadi kesalahan penulisan.

Perhatian (emphaty)

Dimensi perhatian (emphaty) dalam hal pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berada di urutan paling atas karena memperoleh rata-rata persentase cukup tinggi di banding dengan 5 dimensi yaitu 69,40%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat cukup senang dengan kemampuan para pegawai/petugas dalam memberikan cerminan positif terhadap pelayanan akta kelahiran.

Berwujud (tangibles)

Kualitas pelayanan akta kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dari segi berwujud (tangibles), sudah dinilai oleh sebagian besar masyarakat Kota Surabaya, dalam hal ini pemohon akta kelahiran, sudah cukup efektif, hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasinya sebesar 67,20%. Dimana para pemohon atau masyarakat yang datang ke Dispenduk Capil sudah merasa cukup nyaman dengan fasilitas yang di

berikan. Dimana ruang tunggu sudah dilengkapi dengan pendingin udara (AC) namun sarana dan prasarananya masih belum lengkap misalnya mushollah, dan kursi yang disediakan untuk masyarakat yang masih kurang memadai yang hanya bisa menampung kurang lebih 50 orang saja.

Dari hasil rata-rata persentase kelima dimensi diatas (66.256%), dapat dikatakan bahwa pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah Efektif. Dari kelima dimensi pelayanan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), keyakinan (assurance), perhatian (emphaty), serta dimensi berwujud (tangibles) mendapat respon yang positif dari masyarakat. Meskipun demikian masih ada beberapa indikator dari dimensi- dimensi yang mendapat respon yang kurang positif dari masyarakat seperti, kecepatan pelayanan, masalah biaya/denda yang harus dia bayar, pelayanan yang tidak selesai tepat waktu dan kelengkapan sarana dan prasarana.

Daftar Pustaka

- A.Rahman H.I., (2007). Sistem politik Indonesia Undang-undang pelayanan publik. Jogyakarta: Graha Ilmu.
- Atmaja, Arief Kusuma.(2002) . Kualitas pelayanan publik di unit pelayanan terpadu (UPT) Kabupaten Jember. Tesis. Universitas Gajah Mada.
- Buku pedoman Skripsi Universitas 17 Agustus 1945
- Gronroos, Christian. (2001). Service management and marketing. Toronto: Lexington Books
- Gasperz, Vincent. (1997). Indonesia “manajemen kualitas; penerapan konsep kualitas dalam manajemen bisnis”. Gramedia Indonesia
- Indrawijaya, Adam I.(2002). Perilaku organisasi. Cetakan Ketujuh. Bandung: Sinar Baru algensindo.
- Istujaya, Andika. (2004). Efektivitas organisasi kecamatan dalam pelayanan publik setelah menjadi perangkat daerah di Kabupaten Lombok Timur. Tesis. Universitas Gajah Mada
- Karin, Dina K. (2012). Pengaruh efektivitas penanganan pengaduan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang. (Skripsi tidak di publikasikan). Serang : ProdiS-1 Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang. <http://repository.fisip-untirta.ac.id/53/> (akses 12-11-2014)
- Moenir, H.A.S. (2008). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. (2000). Metode penelitian kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mustafa, Delly. (2003). Birokrasi pemerintahan. Bandung: Alfabeta
- Rahmawati, Ria. (2010). Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). Skripsi sarjana, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Malang. http://digilib.uin-suka.ac.id/15301/2/10651055_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf (akses 12-11-2014)
- Soeprapto, Riyadi. (2002). Materi Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik. Program Pascasarjana. Malang: Universitas Brawijaya.
- Sugiyono. (2008). Metode penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Bandung: PT. Alfabeta.
- Steers, Richard M. (1985), Efektivitas organisasi (Kaidah Perilaku). Jakarta: Erlangga.
- Stoner, A.F. James. (1982) Manajemen, Second Edition, diterjemahkan Erlangga, Jakarta
- Sharma, RA. 1982, Organizational Theory and Behaviour, Mc Graw-Hill Publishing Company Limited, New Delhi.
- Sinambela, Lijan Poltak,dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara, Jakarta.

- Suryono, Agus. 2007. Budaya Birokrasi Pelayanan Publik. [http// Pustaka online – word press.com/](http://Pustaka%20online%20-%20word%20press.com/) Budaya – Birokrasi – Pelayanan – Publik. (diposting 22.03.08. Diunduh 23.12.14)
- Sulfiani, Andi Ni'mah. (2012). Kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo. (Skripsi tidak di publikasikan). Makassar : Prodi S-1 Administrasi Negara, FISIP, Universitas Hassanudin Makassar. <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/1674?show=full> (akses 12-11-2014)
- Wisnu UR, Dicky dan Siti Nurhasanah. 2005. Teori Organisasi, Struktur dan Desain. UMM Press. Edisi Pertama. Malang
- Widodo, Joko. (2001). Good governance telaah dari dimensi : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah, Insan Cendekia, Surabaya
- Wati, Udia. (2012). Proses penerbitan akta kelahiran anak di luar kawin di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang. (Skripsi, tidak dipublikasikan). Malang: Prodi S-1 Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, FISIP, Universitas Negeri Malang. <http://karya-ilmiah.um.ac.id/index.php/PPKN/article/view/19818> (akses 7-11-2014)
- Yulianto,Radiansa. (2011). Kualitas pelayanan administrasi aktakelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya. (skripsi tidak di publikasikan). Surabaya : Prodi S-1 Administrasi Negara, FISIP, Universitas Pembangunan Nasional Surabaya. eprints.upnjatim.ac.id/2943/1/file1.pdf (akses 23-8-2014)