

Keywords: *The implementation, service, birth certificate*

Kata Kunci: Pelaksanaan, Pelayanan, Akta Kelahiran

***Korespondensi**

Phone : +62 8193 159 1310
Email : irwanlitbangjatim@yahoo.co.id



**BADAN PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN (BPP)
KEMENTERIAN DALAM
NEGERI**

Jl. Kramat Raya No. 132, Jakarta Pusat,
10450

© Irwantoro



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

PELAYANAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURABAYA

Irwantoro*

Badan Penelitian dan Pengembangan (BPP) Provinsi Jawa Timur
Jl. Gayung Kebonsari 56 Surabaya

Dikirim: 25 Februari 2018; Direvisi: 7 Maret 2018; Disetujui: 30
Maret 2018

Abstract

Improving the quality of public services is one of the policy issues in the current era of bureaucratic reform. This has become very important considering the quality of public services since the bureaucratic reforms have been rolled out there have been improvements but have not increased significantly. The performance of government bureaucracy in a simple way can be measured by assessing the good quality of public services. Public service performance measurement is a very important aspect to see the achievement of service delivery to the community. Research on the implementation of birth certificate services is important to do, because the public as customer service has not felt satisfied both in terms of time, procedures and quality of service that has been provided. This research was conducted to determine the implementation and constraints encountered in efforts to improve birth certificate services at the Surabaya City Population and Civil Registration Service. The focus of observation includes service procedures, completion time, cost of services, facilities and infrastructure, competence of service providers and constraints faced. The method used in this study is a qualitative method using descriptive analysis. Interactive model data analysis which begins with the process of collecting data, simplifying data, presenting data, and giving recommendations with conclusions shows that the implementation of birth certificate services in the Surabaya City Population and Civil Registration Service is good or quality that can be seen from the reliability indicator responsiveness, assurance, attention and tangibles. The advice given, should the Surabaya City Population and Civil Registration Service increase public knowledge and should service the issuance of birth certificates at the Surabaya City Population and Civil Registration Service can be carried out optimally.

Intisari

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu isu kebijakan di era reformasi birokrasi saat ini. Hal ini menjadi sangat penting mengingat kualitas pelayanan publik sejak reformasi birokrasi digulirkan sudah ada perbaikan tapi belum meningkat secara signifikan. Kinerja birokrasi pemerintah secara sederhana dapat diukur dengan menilai baik buruknya kualitas pelayanan publik. Pengukuran kinerja pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting untuk melihat pencapaian pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian tentang pelaksanaan pelayanan akta kelahiran ini penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai *customer service* belum merasa puas baik dari segi waktu, prosedur dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan maupun kendala

yang dijumpai dalam upaya peningkatan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Fokus pengamatan meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan dan kendala yang dihadapi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif. Analisis data model interaktif yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan pemberian rekomendasi dengan penarikan kesimpulan menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah baik atau berkualitas yang dapat dilihat dari indikator keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*). Saran yang diberikan, hendaknya pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menambah pengetahuan masyarakat dan hendaknya pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya bisa dilaksanakan secara optimal.

I. PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu isu kebijakan di era reformasi birokrasi saat ini. Hal ini menjadi sangat penting mengingat kualitas pelayanan publik sejak reformasi birokrasi digulirkan sudah ada perbaikan tapi belum meningkat secara *signifikan*. Kinerja birokrasi pemerintah secara sederhana dapat diukur dengan menilai baik buruknya kualitas pelayanan publik. Pengukuran kinerja pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting untuk melihat pencapaian pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006, p. 6) adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Kurniawan (2005, p. 6) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan warga masyarakat yang dilakukan oleh aparatur pemerintah yang berwenang sesuai dengan peraturan perundang - undangan. Jika diperhatikan secara dalam terlihat bahwa pelayanan timbul karena adanya faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan yang bersifat material (Moenir, 2010, p. 12).

Fakta yang terjadi saat ini, masih dijumpai kelemahan yang secara umum merupakan pelayanan Aparatur Pemerintah belum berjalan efektif. Kelemahan tersebut antara lain; pelayanan

rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efisien, serta masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan, serta adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain dari masyarakat, kemampuan pegawai, peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang mendukung.

Banyaknya jenis pelayanan publik menyebabkan perlunya dilakukan batasan kajian pada jenis pelayanan tertentu. Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan disektor administrasi kependudukan, karena berkaitan dengan eksistensi setiap individu sebagai Warga Negara Indonesia. Tujuan pelaksanaan Satuan Kerja Perangkat Daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu diantara satuan kerja perangkat daerah yang bertugas mengurus masalah kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Masrin (2013, p. 68) bahwa salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan adalah sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk. Sedangkan menurut Fitriani (2017) menyatakan, pelaksanaan implementasi kebijakan e-KTP yang berbasis pada Nomor Induk Kependudukan adalah sebuah jaminan akan efektifitas dalam tertibnya data pribadi masyarakat dalam memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk dan membutuhkan strategi dan antisipasi yang maksimal dalam menghadapi pemohon yang meningkat.

Arti penting dari kepemilikan akta kelahiran yakni menjadi bukti, negara mengakui atas identitas seseorang yang menjadi warganya, sebagai alat dan data dasar bagi pemerintah untuk menyusun anggaran nasional dalam bidang pendidikan, kesehatan, sosial dan perlindungan anak, merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak, menjadi bukti yang sangat kuat bagi anak untuk mendapatkan hak waris dari orangtuanya, mencegah pemalsuan umur, perkawinan di bawah umur, tindak kekerasan terhadap anak, perdagangan anak, karena anak secara yuridis berhak untuk mendapatkan perlindungan, kesehatan, pendidikan, pemukiman, dan hak-hak lainnya sebagai warga negara.

Peristiwa kelahiran seorang anak hasil perkawinan suami istri Tidak dapat dipungkiri merupakan suatu peristiwa penting yang dialami setiap penduduk, oleh karena itu dalam suatu kelahiran seorang anak harus diadakan pencatatan oleh instansi pelaksana seperti yang diamatkan Ketentuan pasal 1 UU No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Penelitian mengenai pelayanan publik bukan

pertama kali dilakukan. Dwiyanto (2002, p. 21) dalam penelitiannya menyimpulkan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik masih buruk. Aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan publik sering kali masih menerapkan standar nilai pelayanan secara sepihak sehingga terjadi lemahnya komitmen aparat untuk akuntabel terhadap masyarakat. Responsivitas aparat juga dinilai masih kurang karena keluhan yang diajukan kepada aparat birokrasi sifatnya hanya ditampung, dijanjikan untuk diselesaikan, dan yang paling sering adalah petugas melempar tanggung jawab kepada petugas lain.

Kajian lain terkait Pengukuran Indeks Pelayanan Publik (IPP) di Daerah yang dilakukan oleh Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I Lembaga Administrasi Negara menyimpulkan pengukuran kinerja pelayanan publik secara keseluruhan yang merupakan gabungan antara IPP Bidang Pendidikan, IPP Bidang Kesehatan serta IPP Bidang Sarana dan Prasarana pada tahun 2005 di 107 daerah kabupaten/kota di Indonesia memperlihatkan bahwa indeks tertinggi yang diperoleh daerah adalah 100 dan indeks terendahnya adalah 0. Adapun IPP rata-rata adalah 51,37. Dari 107 daerah tersebut, sebanyak 57 daerah (53,27%) memperoleh nilai indeks di atas rata-rata, sedangkan sisanya yaitu 50 daerah (46,73%) memperoleh nilai indeks dibawah rata-rata. Hal ini mengindikasikan, secara umum telah ada perbaikan dalam pemberian pelayanan publik namun masih belum signifikan karena sebagian besar daerah masih menghadapi berbagai hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik terutama pada aspek ketatalaksanaan dan aspek Sumber Daya Aparatur (SDA). Menurut Perdana, Suprojo, dan Saleh (2015) faktor pendorong dan penghambat diantaranya adalah terciptanya pelayanan yang sesuai dengan diharapkan dan prasarana yang tercukupi serta Sumber Daya Manusia yang memadai, adapun penghambat yaitu masyarakat yang berada diluar daerah.

Penelitian lain dilakukan oleh Rezha (2013) menunjukkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867.

Selain itu, Rahmawati (2017) juga membahas tentang pelaksanaan penerapan e-KTP untuk

mengetahui implementasi e-KTP di Kecamatan Palaran Kota Samarinda serta faktor penghambat implementasi e-KTP di Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Artikel ini menyoroti tentang sosialisasi e-KTP, penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak, ketersediaan blangko dan pemberian bimbingan teknis pelayanan serta faktor penghambatnya. Temuan menunjukkan bahwa indikator sosialisasi e-KTP belum berjalan dengan baik, penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak sudah sesuai dengan prosedur yang ada, ketersediaan blangko masih sentralistik atau terpusat, dan pemberian bimbingan teknis pelayanan e-KTP sudah sesuai dengan prosedur yang ada yang telah ditentukan serta diharapkan mampu melaksanakan tugasnya dan yang menjadi faktor penghambat dalam penelitian ini adalah pendistribusian surat penggilan, ketidakjelasan waktu penyelesaian serta partisipasi masyarakat. Nurjihan (2016, pp. 981-990) dan Ridel (2013) juga meneliti hal yang sama. Nurjihan menyoroti beberapa faktor pendukung dan penghambat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota di Kota Samarinda. Sementara Ridel menyoroti faktor kepuasan masyarakat dalam mengurus E-KTP.

Kajian tentang pelaksanaan pelayanan akta kelahiran ini penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai *customer service* belum merasa puas baik dari segi waktu, prosedur dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Masalah yang penulis dapatkan dari pengamatan sementara adalah kekecewaan yang dialami masyarakat mengenai kecepatan dan ketepatan dalam memberi layanan dan kurangnya keadilan dalam pemberian layanan dimana mereka lebih mengutamakan kerabat serta keluarganya, dengan kata lain apabila mereka mempunyai kerabat atau keluarga, maka pengurusannya juga akan lebih cepat dan gampang. Oleh karena itu dalam penelitian ini pelayanan administrasi kependudukan akan diukur menggunakan pendekatan kepuasan pelanggan, karena pelanggan merupakan kunci dari pelayanan tersebut Sedangkan kepuasan pelanggan tersebut sangat bersifat objektif sehingga untuk mengukurnya diperlukan indikator-indikator tertentu.

Adapun penelitian ini akan membahas pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, Faktor penghambat apa yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, Bagaimana penyelesaian dalam mengatasi faktor penghambat terhadap pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Menurut Bogdan dan Tylor (Moleong, 1989, p. 3) merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini disusun sebagai penelitian induktif yakni mencari dan mengumpulkan data yang ada di lapangan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor, unsur-unsur bentuk, dan suatu sifat dari fenomena di masyarakat (Nazir, 2003, p. 51). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan tiga teknik yang diharapkan dapat menghasilkan data yang memenuhi syarat, lengkap dan relevan. Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam menunjang penelitian, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data antara lain wawancara, dokumentasi dan observasi. Sedangkan analisis data sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2013, pp. 338–345) dilakukan dengan langkah-langkah antara lain reduksi data, data display (penyajian data) dan menarik kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Polling Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2014 yang dapat diakses melalui web Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya menunjukkan bahwa pelayanan publik oleh Dispenduk Capil Kota Surabaya masih cukup banyak masyarakat yang kurang puas atas pelayanan yang diberikan. Sebanyak 4000 orang yang menyatakan puas dan sebanyak 2.500 orang yang menyatakan kurang puas atas pelayanan Dispenduk Capil Kota Surabaya.

Sebagaimana kita ketahui bahwa jumlah penduduk di Kota Surabaya semakin banyak dan terus berkembang ditambah lagi banyak pendatang yang masuk ke Kota Surabaya. Menurut data di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya 2014 penduduk Kota Surabaya mencapai 3.199.716 jiwa per 31 Januari 2014 dari jumlah penduduk tersebut masih ada yang belum mempunyai akta kelahiran. Adapun jumlah penduduk yang sudah mempunyai akta kelahiran sebanyak 1.487.790 jiwa (46,5%) sedangkan penduduk yang belum mempunyai akta kelahiran sebanyak 1.711.926 jiwa (53,5%), hal ini menunjukkan begitu banyaknya masyarakat yang masih belum mempunyai akta kelahiran dibanding masyarakat yang sudah mempunyai akta kelahiran. Penduduk Surabaya yang belum punya Akta Kelahiran secara rinci antara lain di Kecamatan Semampir 146.667 (69,78 persen),

Sawahan 147.447 (63,15 persen), Tambaksari 143.127 (57,65 persen), Kenjeran 120.100 (75,74 persen), Wonokromo 104.963 (53,89 persen) dan Krembangan 92.873 (69,79 persen), selebihnya tersebar di kecamatan lain.

Masih belum optimalnya masyarakat Surabaya dalam pemenuhan administrasi kependudukan dalam hal ini akta kelahiran adalah merupakan tantangan bagi Dispendukcapil Kota Surabaya untuk lebih meningkatkan pelayanannya agar masyarakat tidak segan untuk mengurus akta kelahiran. Beberapa upaya telah dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya dalam peningkatan pelayanan akta kelahiran. Jika proses pendaftaran akta kelahiran sebelumnya cukup rumit, lantaran pemohon harus mendaftarkan peristiwa kelahiran tersebut kepada Lurah dan Camat. Kini, pendaftaran melalui online dapat dilakukan kapan saja, oleh si pemohon yang dapat terhubung secara langsung kepada Dinas Catatan Sipil Surabaya, Rudy menyatakan:

“Inovasi tersebut digunakan untuk memudahkan layanan kependudukan dan peristiwa penting di Kota Surabaya. Mengingat pencatatan angka kelahiran di Surabaya terus meningkat dari tahun ke tahun, kita membuka pelayanan akta kelahiran secara online, diwajibkan agar setiap masyarakat dapat melaporkan setiap ada peristiwa kelahiran,”

Upaya lain yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya adalah dibukanya layanan akta kelahiran di pusat perbelanjaan seperti diungkapkan oleh Agus:

“Untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran Dispendukcapil Kota Surabaya membuka layanan administrasi kependudukan di mall misalnya di Royal Plaza maupun Pakuwon Trade Centre”

Pelayanan akta kelahiran dilakukan di pusat perbelanjaan tersebut selain bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan akta kelahiran juga merupakan proses sosialisasi kepada masyarakat. Dalam hal persyaratan pengurusan akta kelahiran juga disederhanakan apabila terjadi keterlambatan pengurusan akta kelahiran seperti pernyataan Bapak Taufik “Sekarang sudah tidak seperti dulu, mulai bulan Januari 2014 apabila terjadi keterlambatan pengurusan akta kelahiran tidak usah mengikuti sidang di Pengadilan Negeri cukup ke Dispendukcapil saja”.

Menjaga arsip dan juga dokumen memang merupakan hal yang sangat penting dilakukan khususnya bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya. Untuk menunjang kecepatan proses pencarian serta membantu menjaga arsip tersebut, mulai tahun 2015 Dispendukcapil sudah mulai melaksanakan

proses digitalisasi, yaitu mendokumentasikan arsip dalam bentuk digital.

“Proses digitalisasi dimulai dari arsip dokumen 2014 yang difokuskan pada berkas Akta Kelahiran terlebih dahulu karena jumlahnya paling banyak”

ungkap Ibu Etik Wahyu Utami, Kepala Bidang Data dan Informasi Dispenduk Kota Surabaya. Dari sana pencarian dokumen di Dispendukcapil juga memakan waktu lama karena pencarian harus dilakukan secara manual berdasarkan tahun terbit dokumen tersebut.

Berangkat dari arahan Wali Kota, bahwa Dispendukcapil Surabaya harus segera berbenah terkait dengan dokumen kependudukan, maka upaya melakukan digitalisasi menjadi solusi yang memudahkan siapa saja yang membutuhkannya. Jika hanya disimpan secara manual memang banyak kendala dan risiko. Misalnya saja pencarian arsip secara manual akan memakan waktu terbilang lama. Selain itu risiko kebakaran serta banjir kapan saja bisa terjadi dan tidak bisa dianggap remeh karena semua dokumen kependudukan sangat vital bagi warga Kota Surabaya. Menurut Ibu Etik tahun 2014 terdapat total 61,056 akta kelahiran yang diterbitkan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya. Teknis pelaksanaan proses digitalisasi ini secara resmi dimulai pada tanggal 23 Januari 2015 dengan 7 scanner dan 7 unit komputer. Ditambah dengan 1 scanner dan 1 unit komputer dioperasikan untuk mulai memproses dokumen tahun 2015.

Berbagai upaya yang telah dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya memang memang dinilai oleh sebagian masyarakat sudah cukup baik sebagai mana yang diungkapkan Bapak Ari:

“Untuk proses pengurusan di Dispenduk pun sangatlah mudah dan cepat. Tidak usah sungkan atau takut bertanya kepada bapak-bapak petugas yang berjaga disana, beliau-beliau cukup ramah kok dalam menjawab dan menjelaskan”

Dalam hal prosedur pengurusan akte kelahiran sebagian masyarakat juga merasa tidak terlalu rumit, seperti pernyataan Bapak Budi:

“Begitu datang kita mengambil nomer urut antrian dulu untuk masing-masing loket tujuan kita. Lalu kita duduk manis di depan loket menunggu di panggil. Jangan lupa bahwa semua surat-surat persyaratannya harus ditaruh disebuah map (warna bebas). Begitu nomer kita dipanggil, kita taruh surat-surat yang kita bawa dan menunggu lagi di kursi antrian. Lalu kita akan dipanggil lagi, tanda tangan sebuah blanko kosong (saya lupa blanko apa itu), dan mendapat Tanda Pengambilan Kutipan Akte Kelahiran..... dan beres.....”

Berdasarkan hal tersebut di atas dapat

dikatakan bahwa sudah adanya upaya yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kota Surabaya dalam hal pelayanan penerbitan akta kelahiran.

Untuk mengetahui kondisi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya apakah kualitas pelayanannya baik atau buruk dengan menggunakan 5 dimensi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Fitzmons dalam buku “Reformasi Pelayanan Publik” Sinambela (2016, p. 7), yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*), selain itu untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik juga menjadi hal yang penting. Lebih rinci kelima dimensi tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Hal ini penting mengingat masyarakat membuktikan pembuktian dari janji-janji pelayanan. Untuk mengukur dimensi keandalan (*reliability*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- 1) Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan bisa dikatakan masih kurang optimal. Menurut pengamatan di lapangan bahwa pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan sudah berusaha untuk menyelesaikannya sesuai apa yang dijanjikan, namun biasanya dalam pembuatan akta kelahiran terjadi kesalahan-kesalahan yang tidak terduga, misalnya dalam kesalahan penulisan nama, kerusakan komputer, dan tidak adanya pegawai yang berwenang di tempat.
- 2) Kesederhanaan prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, menurut pengamatan di lapangan prosedur pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah termasuk sederhana, karena dalam pengurusan akta kelahiran pemohon dapat mengajukan permohonan secara online, namun hal tersebut tidak dirasakan oleh masyarakat yang tidak bisa menggunakan fasilitas online karena mereka belum mengenal internet.
- 3) Mengenai kemudahan persyaratan dalam membuat akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dimana menurut pengamatan di

lapangan persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran sendiri sudah cukup mudah kecuali bagi masyarakat yang bermasalah terhadap pembuatan akta kelahiran anaknya misalnya akta nikahnya tidak ada hal ini disebabkan masih banyaknya masyarakat yang melakukan nikah siri, baik karena alasan ekonomi maupun karena ketidaktahuan, keterbatasan akses terutama di daerah-daerah pelosok ataupun pernikahan-pernikahan jaman dulu yang belum mengenal akta nikah.

- 4) Dalam hal kewajaran dan kejelasan biaya yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya khususnya dalam hal pengurusan akta kelahiran sudah wajar dan jelas bagi sebagian besar masyarakat. Menurut salah satu pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya bahwa dalam pengurusan Akta Kelahiran tidak dikenakan biaya.
- 5) Berkaitan dengan kejelasan tanggung jawab pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, berdasarkan pengamatan di lapangan terlihat setiap pegawai memiliki tugas pokok dan fungsinya masing-masing, sehingga tidak ada saling melemparkan tanggung jawab antar sesama pegawai. Namun masyarakat masih kurang mengerti tentang tugas dan fungsi pegawai itu sendiri, dikarenakan di ruang pelayanan sudah terdapat loket yang menunjukkan dimana kita harus mengurus akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian dan lain sebagainya namun tulisan tersebut kurang terlihat jelas, sehingga masih ada masyarakat agak merasa kesulitan dalam mengurus akta kelahiran.
- 6) Ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan khususnya dalam hal pengurusan akta kelahiran yang masih dijumpai respon oleh masyarakat yang menyatakan tidak tepat waktu dimana dalam aturan, waktu maksimal untuk menyelesaikan akta kelahiran adalah 10 hari kerja, tapi masih terjadi akta kelahiran terlambat diselesaikan. Padahal pegawai telah menjanjikan pemohon untuk datang mengambil akta kelahirannya pada hari tertentu tapi terkadang tidak dapat menepati atau menyelesaikannya tepat waktu. Akibatnya masyarakat menjadi kecewa dan rugi dalam hal biaya, tenaga, dan waktu karena harus kembali lagi di hari lain. Menurut pengamatan bisa disebabkan adanya suatu hal misalnya, kesalahan pemasukan data, masalah computer yang bermasalah dan lain sebagainya sehingga waktu yang dibutuhkan melebihi jangka waktu.
- 7) Kedisiplinan petugaspada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah dinilai baik oleh masyarakat dimanaberdasarkan hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa

masih ada sebagian kecil aparat yang memiliki kedisiplinan rendah terlihat dari masih adanya pegawai yang telat datang ke kantor dan pulang sebelum waktunya. Padahal kedisiplinan aparat merupakan salah satu kunci kesuksesan pelayanan publik, karena tanpa kedisiplinan, maka aparat cenderung untuk mangkir dari pekerjaan, sehingga masyarakat penerima layanan akan merasa terganggu dan dirugikan. Disiplin kerja dalam proses pelayanan, terutama kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, tanggungjawab terhadap pekerjaan, tepat waktu, dan patuh terhadap perintah/ instruksi pimpinan, maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan itu sendiri, yaitu capaian kerja sesuai dengan rencana, kepuasan masyarakat meningkat, kesesuaian antara peranan dengan status aparat, dan kesesuaian perilaku pelayanan dengan aspirasi masyarakat.

B. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen. Untuk mengukur dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya khususnya dalam hal pelayanan akta kelahiran dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- 1) *Pelayanan yang cepat dan tepat, menurut pengamatan penulis disebabkan masih kurangnya fasilitas seperti computer dikantor tersebut, adanya kerusakan terhadap printer sehingga harus menunggu menunggu printer selesai diperbaiki, banyaknya masyarakat yang ingin dilayani dan dalam penulisan akta kelahiran masih terjadi kesalahan sehingga pelayanan yang diberikan kurang cepat dan tepat sehingga tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.*
- 2) Sikap pegawai yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, menurut pengamatan di lapangan sebagian pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh masyarakat namun demikian masih ada sebagian kecil pegawai yang masih acuh tak acuh terhadap keluhan masyarakat. Sebetulnya sudah ada layanan untuk menangani keluhan dari masyarakat secara online namun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menyediakan juga menyediakan secara manual misalnya menyediakan kotak keluhan/ saran agar kualitas pelayanan bisa lebih meningkat khususnya dimata masyarakat.

Selain itu diharapkan para pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya lebih menanggapi apa yang diinginkan oleh masyarakat yakni memperoleh pelayanan yang berkualitas yaitu sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan.

- 3) Kejelasan prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya khususnya dalam hal pelayanan akta kelahiran sudah cukup jelas, dimana menurut pengamatan di lapangan sudah terdapat Informasi berupa papan info yang dipasang di dinding dalam ruang pelayanan mengenai persyaratan, lama dan prosedur pelayanan. Hal ini membuat masyarakat mengerti dan memahami prosedur yang harus ditempuh dalam pembuatan akta kelahiran.
- 4) Berdasarkan ketiga indikator tersebut di atas yang merupakan unsur dari dimensi daya tanggap, dapat dikatakan bahwa hal sikap pegawai yang tanggap terhadap keluhan masyarakat yang dilayani dan kejelasan prosedur pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menunjukkan capaian cukup bagus dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, namun yang perlu mendapatkan perhatian lebih serius adalah berkaitan dengan sarana penunjang pelayanan akta kelahiran berupa perangkat komputer dan printer yang terkadang mengalami kerusakan sehingga menghambat kelancaran pelayanan, sebetulnya hal tersebut dapat diatasi apabila disediakan cadangan perangkat komputer maupun printer sehingga dapat dengan cepat mengatasi permasalahan tersebut.

C. Dimensi Keyakinan (*Assurance*)

Dimensi keyakinan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Untuk mengukur dimensi keyakinan (*assurance*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- 1) *Keterampilan dan kemampuan pegawai* dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan akta kelahiran. Keterampilan dapat diartikan sebagai keahlian merujuk kepada kemampuan seseorang untuk melakukan kegiatan atau tugas-tugas yang berkenaan dengan fisik dan mental tertentu. Menurut pengamatan di lapangan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah memiliki kemampuan dan keterampilan yang cukup baik, menurut salah satu pegawai mengatakan

bahwa setiap pegawai sudah dibekali terlebih dahulu dengan pelatihan-pelatihan teknis, selain itu secara berkala juga mengikuti pelatihan-pelatihan yang tujuannya untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat.

- 2) Mengenai kecermatan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya khususnya dalam hal pelayanan akta kelahiran dinilai belum optimal. Dalam pengamatan di lapangan masih terjadi kesalahan pegawai dalam menginput data-data pemohon, sehingga menyebabkan kesalahan pada akta kelahiran, seperti nama, tanggal lahir, ataupun data lainnya.
- 3) Menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan kepala pelanggan bukan merupakan hal yang mudah. Tetapi jika masyarakat dapat percaya dan yakin kepada petugas/pegawai, ini merupakan nilai istimewa. Menurut pengamatan di lapangan melihat bahwa sikap pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat sudah baik, dimana pegawai dalam memberikan pelayanan kepada dan bertanya perihal keperluan masyarakat sudah bersikap ramah dan sopan, menjelaskan prosedur dan persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi sehingga masyarakat juga merasa puas dan yakin akan pelayanan yang diberikan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.
- 4) Untuk meningkatkan pengetahuan pegawai salah satu cara yang ditempuh yaitu dengan mengadakan pelatihan. Dimana yang kita ketahui bahwa pelatihan (*training*) berguna untuk meningkatkan keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan tertentu maupun pendidikan untuk meningkatkan pengetahuan umum dan pemahaman atas keseluruhan lingkungan. Semakin bagus pengetahuan pegawai khususnya dalam bekerja dan memberikan pelayanan bagi masyarakat akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan. Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menurut pengamatan penulis bahwa pengetahuan pegawainya dapat dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari bagaimana pegawai mampu menjawab pertanyaan dengan baik dari masyarakat dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, biaya dan waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan akta kelahiran.

Berdasarkan pengamatan dan analisa dapat dikatakan bahwa keempat indikator yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya jika dilihat dari dimensi keyakinan (*assurance*) maka dikatakan

cukup berkualitas. Namun yang harus mendapatkan perhatian khusus adalah dalam hal kecermatan pegawai, dimana masih saja dijumpai kesalahan dalam menginput data mengingat salah satu tolak ukur masyarakat dalam menilai cermat atau tidaknya pegawai dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pelayanan akta kelahiran yaitu dari tingkat kesalahannya, sehingga diperlukan pengawasan maupun pembinaan khusus kepada petugas penginput data agar mereka dapat menghindari kesalahan dalam menginput data yang diperlukan pada pelayanan pembuatan akta kelahiran.

D. Dimensi Perhatian (*Emhaty*)

Perhatian (*Emphaty*) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Untuk mengukur dimensi ini, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya khususnya dalam pelayanan akta kelahiran dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- 1) *Keadilan dalam pelayanan, pengamatan* pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah berusaha menerapkan keadilan yaitu berusaha untuk melayani semua masyarakat yang ada di Kota Surabaya tanpa adanya deskriminasi pelayanan. Namun dalam pelayanan publik masih ada sebagian kecil yang dalam memberikan pelayanan masih melihat dari sudut kedekatan dengan pegawai sehingga dalam proses pelayanannya lebih cepat dibanding dengan masyarakat biasa, karena dalam pembuatannya sudah tidak mengikuti prosedur yang ada.
- 2) *Keramahan dan kesopanan* pegawai memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang dilayani. Masyarakat akan merasa senang ketika petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan selalu menebarkan senyuman dan menggunakan tutur kata yang sopan sekalipun masyarakat melakukan kesalahan. Kesopanan dan keramahan aparatur pelayanan perlu diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena aparatur pelayanan merupakan pelayan dari masyarakat serta keduanya harus saling menghargai dan menghormati. Dalam pengamatan di lapangan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah dalam hal keramahan dan kesopanan sudah sangat baik terbukti dalam memberikan pelayanan dan berbicara kepada masyarakat sudah melihat sikap sopan santun dan ramah, dengan menanyakan apa keperluan dari masyarakat dan membantu apa bila terjadi kesulitan dan ketidakjelasan dalam

hal kepengurusan surat.

- 3) Mengenai kemampuan pegawai dalam memahami keinginan masyarakat, menurut pengamatan di lapangan bahwa pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah memahami keinginan masyarakat yakni ingin mendapatkan pelayanan yang tepat, cepat dan hasil yang berkualitas namun dalam kenyataannya masih belum maksimal, adapun salah satu penyebabnya yaitu kurangnya kesadaran sebagian pegawai akan tupoksinya yaitu sebagai pelayan masyarakat dan masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada. Organisasi pemerintah harus berupaya semaksimal mungkin mengetahui apa yang menjadi keinginan masyarakatnya. Jika organisasi mampu mengetahui pendapat masyarakatnya, maka organisasi akan mengetahui apa saja yang menjadi keinginan dari masyarakat, dengan demikian selanjutnya tentu akan mampu memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai.
- 4) Kemampuan pegawai untuk memberikan kesan yang baik, dimana menurut hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya khususnya dalam hal pelayanan Akta Kelahiran mampu memberikan kesan yang baik. Pemberian kesan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Jika pegawai mampu memberikan kesan yang baik maka masyarakat akan menilai pegawai dengan baik pula. Kesan baik tercipta dari sikap pegawai yang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pemohon (masyarakat). Selain itu sikap terbuka memungkinkan adanya komunikasi timbale balik antara masyarakat dalam hal ini pemohon dengan petugas pemberi layanan sehingga masyarakat merasa lebih diperhatikan.

Berdasarkan analisa keempat indikator yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa secara umum kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya khususnya dalam hal pelayanan Akta Kelahiran jika dilihat dari dimensi perhatian (*emphaty*) maka dapat dikatakan sangat berkualitas, terbukti bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap dimensi perhatian (*emphaty*) sudah baik. Hal ini merupakan kemampuan para pegawai memberikan cerminan positif terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya khususnya dalam hal pelayanan akta kelahiran. Namun khusus dalam hal keadilan dalam pelayanan perlu ditingkatkan karena masih adanya petugas yang tidak adil dalam memberikan pelayanan berdasarkan kedekatan dengan petugas, oleh karena itu perlu dilakukan

pengawasan maupun pembinaan yang terus menerus kepada petugas pelayanan akta kelahiran agar selalu menjunjung tinggi prinsip keadilan dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada masyarakat.

E. Dimensi Berwujud (*Tangibles*)

Dimensi berwujud (*Tangibles*) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- 1) Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan menunjukkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya masih kurang lengkap dimana menurut pengamatan di lapangan kelengkapan fasilitas sarana dan prasarananya belum terlalu lengkap, misalnya tidak tersedianya jasa foto copy sehingga masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran harus foto copy keluar kantor, lahan parkir yang tersedia sempit dan toilet umum hanya 1. Selain itu ketidakpuasan masyarakat mengenai kelengkapan sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, dipengaruhi karena masih tingginya harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran, sehingga terjadi gap antara harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dengan kualitas jasa faktual yang diterima masyarakat.
- 2) Ruang pelayanan yang nyaman dan memadai, menurut hasil pengamatan ruang pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah tergolong nyaman dan memadai, dimana menurut pengamatan di lapangan ruang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya bisa dikatakan belum optimal karena hanya memiliki kursi yang terbatas yakni hanya menampung kurang lebih 20 orang. Sehingga sebagian orang harus berdiri saat menunggu giliran dilayani.

Menurut kedua indikator yang telah dipaparkan sebelumnya dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya jika dilihat dari dimensi berwujud (*tangibles*) maka dapat dikatakan cukup baik (*berkualitas*, dimana ruang pelayanan yang nyaman dan memadai mendapat respon yang baik dari masyarakat sedangkan untuk kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan masih dinilai

belum lengkap oleh masyarakat penerima layanan.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya apabila ditelaah dari lima dimensi yaitu keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), berwujud (*tangibles*), khususnya dalam pelayanan Akta Kelahiran sebagian besar masyarakat penerima layanan menyatakan sudah cukup baik. Namun masih dijumpai pula masyarakat penerima layanan yang merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan terutama dalam hal ketepatan maupun kecepatan waktu penyelesaian layanan, kecermatan petugas dalam hal input data, sarana prasarana yang masih belum mencukupi terutama berkaitan dengan kursi yang disediakan untuk masyarakat yang sedang menunggu antrian dirasa masih kurang memadai dimana hanya bisa menampung kurang lebih 20 orang saja serta lahan parkir yang sangat sempit. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan pada masyarakat, disamping itu perlu secara berkelanjutan memberikan informasi berkaitan dengan persyaratan, proses dan prosedur pembuatan akta kelahiran dan yang tidak kalah penting adalah melakukan sosialisasi ataupun himbauan kepada seluruh warga masyarakat melalui instansi terkait sampai ditingkat Rukun Warga (RW) ataupun Rukun Tetangga (RT) agar masyarakat mengetahui dan sadar akan arti pentingnya akta kelahiran.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil perlu menambah sarana dan prasarana sehingga masyarakat dapat menikmati fasilitas selama proses pelayanan berlangsung, seperti perluasan lahan parkir, penambahan kursi tunggu, dan penambahan sarana dan prasarana untuk para pegawai seperti penambahan komputer, printer serta penyediaan mesin foto copy.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menambah pengetahuan masyarakat dengan cara menghimbau masyarakat agar ikut berperanserta atau berpartisipasi dalam pembuatan akta kelahiran seperti pemasangan spanduk berisi imbauan atau ajakan untuk membuat akta kelahiran dan menyebutkan persyaratannya serta bagaimana alurnya, sehingga dapat mempermudah pegawai dalam proses pelayanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya bisa dilaksanakan secara optimal, hal yang dapat dilihat dari jaminan penyelesaian adanya kepastiaan waktu penyelesaian urusan masyarakat kemudian sarana

dan prasarana dilengkapi, daya tanggap pegawai lebih dioptimalkan.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya khususnya dalam pelayanan Akta Kelahiran sebagian besar masyarakat penerima layanan menyatakan sudah cukup baik. Namun masih dijumpai pula masyarakat penerima layanan yang merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan terutama dalam hal ketepatan maupun kecepatan waktu penyelesaian layanan, kecermatan petugas dalam hal input data maupun sarana prasarana yang masih belum memadai.

Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan pada masyarakat, disamping itu perlu secara berkelanjutan memberikan informasi berkaitan dengan persyaratan, proses dan prosedur pembuatan akta kelahiran dan yang tidak kalah penting adalah melakukan sosialisasi ataupun himbuan kepada seluruh warga masyarakat melalui instansi terkait sampai ditingkat Rukun Warga (RW) ataupun Rukun Tetangga (RT) agar masyarakat mengetahui dan sadar akan arti pentingnya akta kelahiran. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menambah pengetahuan masyarakat dengan cara menghimbau masyarakat agar ikut berperanserta atau berpartisipasi dalam pembuatan akta kelahiran seperti pemasangan spanduk berisi imbauan atau ajakan untuk membuat akta kelahiran dan menyebutkan persyaratannya serta bagaimana alurnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada Dewan Redaksi dan Reviewer Jurnal Matra Pembaharuan dan rekan-rekan Peneliti Balitbang Provinsi Jawa Timur yang telah banyak memberikan masukan pada karya tulis ini maupun para informan dan responden baik dari pihak Pegawai pada Dispendukcapil Kota Surabaya maupun masyarakat penerima layanan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada.
- Fitriani, I. (2017). Evaluasi Kebijakan E-Ktp Dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Pela Mampang Kecamatan Mampang Prapatan Kota Administrasi Jakarta Selatan. *Jurnal Renaissance*, 2(1), 115–124. Retrieved from <http://www.ejournal-academia.org/index.php/renaissance/article/view/39>
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Pembaruan.
- Masrin. (2013). Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Ktp Elektronik (E-Ktp) di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *Pemerintahan*, 1(1), 68–81. Retrieved from [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/02/Masrin_02-02-13-11-55-41\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/02/Masrin_02-02-13-11-55-41).pdf)
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Surabaya: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (1989). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurjihan. (2016). Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota di Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 294–305. Retrieved from [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/02/E-journal Nurjihan_02-22-16-10-25-54\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/02/E-journal Nurjihan_02-22-16-10-25-54).pdf)
- Perdana, A., Suprojo, A., & Saleh, A. B. (2015). Efektivitas Pelayanan Program E-Ktp Pada Masyarakat. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(2). Retrieved from <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/51>
- Rahmawati, Y. Y. (2017). Implementasi E-Ktp Di Kecamatan Palaran Kota Samarinda. *JURNAL UNIVERSITAS MULAWARMAN*, 1(2), 561–574. Retrieved from <http://perpustakaan.unmul.ac.id/ejournal/index.php/um/article/view/69>
- Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981–990. Retrieved from <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/116>
- Ridel. (2013). Peran Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan E-KTP (Suatu Studi Di Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan). *JURNAL EKSEKUTIF*, 2(1). Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/view/2674>
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik* (Cet. 1). Surabaya: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implimentasi*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (19th ed.). Bandung: Penerbit Alfabeta.