

## **TESIS**

### **KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI DKI JAKARTA (STUDI KASUS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI LINGKUNGAN KECAMATAN TANAH ABANG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT)**

**Disusun Oleh :**

<b>NAMA</b>	<b>: MORIS PRICAHYADI</b>
<b>NPM</b>	<b>: 1862001076</b>
<b>PROGRAM STUDI</b>	<b>: ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA</b>
<b>KONSENTRASI</b>	<b>: MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAERAH</b>

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar  
Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara (M. Tr. AP)**



**PROGRAM MAGISTER TERAPAN  
ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
2020**

**PROGRAM MAGISTER TERAPAN  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAERAH**

**LEMBAR PERSETUJUAN TESIS**

**JUDUL TESIS : KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
PROVINSI DKI JAKARTA (STUDI KASUS PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI LINGKUNGAN  
KECAMATAN TANAH ABANG KOTA ADMINISTRASI  
JAKARTA PUSAT)**

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pembimbing Tesis,



(Yogi Suwarno, MA., Ph. D.)

**PROGRAM MAGISTER TERAPAN  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAERAH**

**LEMBAR PENGESAHAN**

NAMA : MORIS PRICAHYADI  
NOMOR POKOK MAHASISWA : 1862001076  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA  
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAERAH  
JUDUL TUGAS AKHIR/TESIS : KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI DKI JAKARTA (STUDI KASUS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI LINGKUNGAN KECAMATAN TANAH ABANG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT)

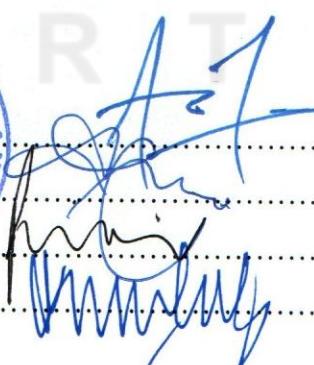
Telah mempertahankan tesis di hadapan panitia penguji tesis  
Program Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA pada :

Hari : Jumat  
Tanggal : 6 Desember 2019  
Pukul : 08.30

**TELAH DINYATAKAN LULUS**

**PANITIA PENGUJI TESIS:**

Ketua Sidang : Dr. Asropi M. Si.  
Sekretaris : Dr. A Rina Herawati, M. Si  
Anggota : Dr. Ridwan Rajab, M.Si  
Pembimbing : Yogi Suwarno, MA, Ph.D  
Tugas Akhir/Tesis



## **LEMBAR PERNYATAAN**

Yang bertandatangan dibawah ini : :

Nama : MORIS PRICAHYADI  
NPM : 1862001076  
Program Studi : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA  
Konsentrasi : MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAERAH

Dengan ini menyatakan bahwa tesis yang telah saya susun ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulis tesis ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, Desember 2019



## **KATA PENGANTAR**

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dapat menyelesaikan tesis ini berkat kasih dan karunia-Nya. Penulisan ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Magister Terapan Administrasi Pembangunan, Konsentrasi Manajemen Pembangunan Daerah, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA. Begitu sulitnya masa-masa perkuliahan hingga sampai tahap penyusunan tesis ini penulis sadari betul sehingga ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang membantu dan membimbing antara lain :

- 1.** Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S. Sos., MA., selaku ketua di POLITEKNIK STIA LAN Jakarta.
- 2.** Bapak Yogi Suwarno, MA., Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan saya dalam penulisan tesis ini dan memberikan tenaga, pikiran, dan waktunya.
- 3.** Bapak/Ibu Dosen yang mengajar di Kampus khususnya Kelas F POLITEKNIK STIA LAN Jakarta,
- 4.** Bapak Dhany Sukma, S.SOS., MAP., Selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.
- 5.** Bapak H. Remon Mastadian, SH., M. Si., Selaku Kepala Suku Dinas Kependudukan Kota Administrasi Jakarta Pusat.
- 6.** Bpk.Ginanjar, M.Si. Selaku Kepala Sektor Kecamatan Tanah Abang.

7. Isteri dan Anak-anak tercinta, Novita dan Grace serta Gloria yang selalu ada dan memberi dukungan dalam segala hal.
8. Orang tua saya yang senantiasa mendoakan dan mendukung saya.
9. Rekan-rekan Kepala Satuan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bpk. Agus Dwi Putra, Bpk. Hari Setiawan, dan Bpk. Sigit Dwiana Yunanto.
10. Teman-teman Kelas F, teman seperjuangan bersama dalam kelas perkuliahan.
11. Semua pihak yang oleh penulis tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah membantu penulisan dalam menyelesaikan tesis ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa, memberikan berkat serta kasih karunianya kepada kita semua. Semoga tulisan ini dapat menginspirasi serta memberi manfaat yang sebesar-besarnya dan seluas-luasnya dalam dunia akademis dan lingkungan kerja secara praktis.

Jakarta, Desember 2019

Moris Pricahyadi

## **ABSTRAK**

### **KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI DKI JAKARTA (STUDI KASUS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI LINGKUNGAN KECAMATAN TANAH ABANG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT)**

MORIS PRICAHYADI 1862001076

Pelayanan publik merupakan hak dari warga negara dan negara memiliki kewajiban untuk memenuhi hak-hak warga tersebut dengan tidak memihak individu atau kelompok manapun serta diselenggarakan secara berkualitas.

Kehadiran penyelenggara dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan sangat penting bagi kehidupan masyarakat, karena sejak lahir seseorang tidak dapat dipisahkan dari pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Produk administrasi kependudukan seperti KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Pencatatan Sipil, Akta Kelahiran, dan lain-lain menjadi persyaratan untuk layanan dasar dan pelayanan publik. Dengan tidak memiliki dokumen kependudukan, masyarakat tidak bisa mengakses pelayanan dasar dan pelayannya umum.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi masyarakat dan memberikan masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat di ukur dari 5 dimensi, yaitu : tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Sedangkan metode pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan telaah dokumen.

Secara keseluruhan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sudah baik, hanya perlu peningkatan kualitas pelayanan seperti (1) memperhatikan kebersihan toilet, memperlebar ruang pelayanan dan tempat parkir (2) melakukan evaluasi beban kerja petugas (3) membentuk tim yang bertugas memelihara jaringan yang berfungsi sebagai *helpdesk* IT (4)membuat jadwal breafing petugas, (5) mendelegasikan wewenang penandatangan akta di kelurahan dan pembuatan aplikasi dan layanan online.

**Kata kunci:** pelayanan publik, kualitas layanan, administrasi kependudukan

## **ABSTRACT**

### **QUALITY OF SERVICE ADMINISTRATION AND CIVIL REGISTRATION OF DKI JAKARTA PROVINCE (CASE STUDY OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN THE DISTRICT OF TANAH ABANG CITY ADMINISTRATIVE CENTER JAKARTA)**

**MORIS PRICAHYADI 1862001076**

Public services are the right of citizens and countries having the obligation to fulfill the rights of such citizens by impartiality of any individual or group and held on a quality basis.

The presence of organizers in fulfilling the needs of the population administration is very important for people's lives, because from birth one can not be separated from the residents and civil registration. The administration products Kependudukan seperti KTP-EI, family card, Civil Registration Act, birth certificate, and others are requirements for basic services and public services. By not having a population document, the public could not access basic services and public servants.

This research aims to determine how the quality of public administration services and provide input to the Department of Population and Civil registration of DKI Jakarta Province in order to improve the quality of maintenance services Population administration.

To measure the quality of population administration services can be measured from 5 dimensions, namely: tangible (tangible), reliability, responsiveness (responsiveness), Assurance (assurance), empathy (empathy).

The methods used in this study used a qualitative approach with case study methods. The method of data collection by interview, observation and document study.

Overall the quality of the population administration services is good, only need improvement of service quality such as (1) Pay attention to the cleanliness of the toilet, widen the service room and parking (2) conduct evaluation of the personnel workload (3 ) Form a team in charge of maintaining a network that serves as an IT Helpdesk (4) making a briefing schedule of officers, (5) delegating the signatories of deed in the village and the creation of online applications and services.

**Keywords:** **public service, service quality, population administration**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL.....</b>	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....</b>	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	v
<b>ABSTRAK .....</b>	vii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	ix
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xiv
<b>BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN.....</b>	1
A. <b>Latar Belakang Permasalahan .....</b>	1
B. <b>Rumusan Masalah .....</b>	15
C. <b>Tujuan dan Manfaat Penelitian.....</b>	15
1. <b>Tujuan Penelitian.....</b>	15
2. <b>Manfaat Penelitian.....</b>	15
<b>BAB II KERANGKA TEORI.....</b>	17
A. <b>Tinjauan Teori dan Kebijakan .....</b>	17
1. <b>Pemerintah Daerah.....</b>	17
2. <b>Manajemen Pembangunan Daerah.....</b>	23
3. <b>Pelayanan Publik .....</b>	29
4. <b>Kualitas Pelayanan Publik .....</b>	36
5. <b>Administrasi Kependudukan.....</b>	42
B. <b>Penelitian Terdahulu .....</b>	50
C. <b>Konsep Kunci .....</b>	52
D. <b>Model Berpikir .....</b>	53
E. <b>Pertanyaan Penelitian.....</b>	53

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	55
A. Metode Penelitian.....	55
B. Teknik Pengumpulan Data .....	55
1. Wawancara.....	56
2. Pedoman Observasi .....	59
3. Telaah Dokumen .....	59
C. Prosedur Pengolahan Data.....	61
1. Teknik Pengolahan Data .....	61
2. Teknik Analisa Data .....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	64
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	64
1. Gambaran Umum Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan... 65	65
2. Gambaran Demografis .....	66
3. <i>Tugas dan Fungsi Satuan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil</i> 68	68
4. <i>Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta</i> .....	70
5. Prosedur Layanan Administrasi Kependudukan. ....	73
B. Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.....	88
a. Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud) .....	89
b. Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	103
c. Dimensi <i>Responsiveness</i> (Responsive) .....	116
d. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	127
e. Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) .....	134
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	139
A. Kesimpulan.....	139
1. Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud) .....	139
2. Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	140
3. Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	140
4. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	141
5. Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati).....	141
B. Saran .....	141
1. Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud) .....	141

2. Dimensi Reliability (Kehandalan) .....	142
3. Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	142
4. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	143
5. Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) .....	143
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>144</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT PENULIS.....</b>	<b>147</b>

POLITEKNIK  
STIALAN  
JAKARTA

## DAFTAR TABEL

Nama	Halaman
<b>Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....</b>	<b>4</b>
<b>Tabel 2. Nilai Unsur IKM Tingkat Kecamatan .....</b>	<b>4</b>
<b>Tabel 3. Nilai Unsur IKM Per Kecamatan .....</b>	<b>5</b>
<b>Tabel 4. Nilai Unsur IKM Tingkat Kelurahan.....</b>	<b>6</b>
<b>Tabel 5. Nilai Unsur IKM Per Kelurahan .....</b>	<b>7</b>
<b>Tabel 6. Kepemilikan Kartu Keluarga di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2016</b>	<b>9</b>
<b>Tabel 7. Kepemilikan Kartu Keluarga di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017</b>	<b>9</b>
<b>Tabel 8. Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Tahun 2016 .....</b>	<b>10</b>
<b>Tabel 9. Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Tahun 2017 .....</b>	<b>11</b>
<b>Tabel 10. Data Kependudukan Semester II Provinsi DKI Jakarta Tahun 2019.....</b>	<b>11</b>
<b>Tabel 11. Rekap Pencocokan dan Penelitian NIK Belum Rekam Wilayah Kecamatan Tanah Abang Per Desember 2018.....</b>	<b>12</b>
<b>Tabel 12. Progres Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran Anak Provinsi DKI Jakarta .....</b>	<b>13</b>
<b>Tabel 13. Daftar Key Informan .....</b>	<b>57</b>
<b>Table 14. Luas Wilayah , RT RW, Jumlah KK, Jumlah Wajib KTPel .....</b>	<b>65</b>
<b>Table 15. Jumlah Penduduk dan Kepadatan Tahun 2018.....</b>	<b>67</b>
<b>Table 16. Mobilitas Penduduk Triwulan II Tahun2018.....</b>	<b>67</b>
<b>Table 17 Pakaian Dinas PNS.....</b>	<b>92</b>
<b>Table 18. Jadwal Pemakaian Seragam Operator.....</b>	<b>92</b>
<b>Table 19. Luas Ruangan Layanan Administrasi Kependudukan dan Kapasitas Daya Listrik .....</b>	<b>96</b>
<b>Table 20. Jadwal petugas kebersihan ruang pelayanan .....</b>	<b>98</b>
<b>Table 21. Standar Operasional Prosedur .....</b>	<b>115</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 1. Grafis Perbandingan terpusat (A) dan desentralisasi (B) sistem</b>	<b>24</b>
<b>Gambar 2. Model Berpikir .....</b>	<b>53</b>
<b>Gambar 3. Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta .....</b>	<b>73</b>
<b>Gambar 4 Petugas Pelayanan PTSP dan Dukcapil Kelurahan Kebon Kacang .....</b>	<b>90</b>
<b>Gambar 6. Ruang Pelayanan Dukcapil Kelurahan Bendungan Hilir .....</b>	<b>95</b>
<b>Gambar 7 Keadaan Toilet di Kelurahan Bendungan Hilir .....</b>	<b>97</b>
<b>Gambar 8. Tempat Parkir di Kelurahan Bendungan Hilir .....</b>	<b>98</b>
<b>Gambar 9. Tempat Parkir Kelurahan Kebon Melati .....</b>	<b>101</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1Matriks Pengembangan Instrumen Penelitian .....</b>	<b>149</b>
<b>Lampiran 2. Pedoman Wawancara.....</b>	<b>160</b>
<b>Lampiran 3. Pedoman Observasi .....</b>	<b>163</b>
<b>Lampiran 4. Transkrip Wawancara .....</b>	<b>164</b>

**POLITEKNIK  
STIALAN  
JAKARTA**

## **BAB I**

### **PERMASALAHAN PENELITIAN**

#### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Pada umumnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Salah satunya adalah pelayanan publik. Pelayanan publik dilakukan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagai pengguna layanan publik, masyarakat tentunya memiliki harapan kepada pemerintah untuk mendapat pelayanan publik yang baik. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Perwujudan nyata dari aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya tercermin dalam bagaimana cara mereka menyelenggarakan pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan hak dari warga negara dan negara memiliki kewajiban untuk memenuhi hak-hak warga tersebut dengan tidak memihak individu atau kelompok manapun serta diselenggarakan secara berkualitas. (Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN./7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayaan Publik telah memberikan prinsip pelayanan yang bisa menjadi pedoman bagi seluruh pelayanan publik. Pedoman tersebut antara lain prinsip

kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, serta kenyamanan. (Keputusan MenPan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

Salah satu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah diantaranya adalah bidang administrasi kependudukan. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. (Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006).

Sejak keluarnya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan Undang-Undang 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, Pemerintah Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat yang diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan (Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah).

Pada Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta, perangkat pemerintah daerah yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan pelayanan administrasi kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. Keberadaan penyelenggara seperti kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta secara umum sangatlah penting bagi kehidupan masyarakat, karena sejak seseorang lahir hingga meninggal dunia, tidak terlepas dari kebutuhan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Kegiatan pelayanan di bidang administrasi kependudukan sangat dibutuhkan demi terciptanya tertib administrasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, khususnya di lingkungan pemerintah Provinsi DKI Jakarta, maupun bagi masyarakat sebagai pengguna langsung jasa layanan. Pemerintah berkewajiban memberikan identitas resmi kepada warganya yang selanjutnya akan memudahkan warga dalam mengurus keperluan sehari-hari di berbagai bidang karena sesuai amanat undang-undang bahwa data kependudukan salah satunya dimanfaatkan sebagai dasar untuk pelayanan publik lainnya.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Berdasarkan peraturan Nomor 197 tahun 2016 dan Permenpan No. 14 tahun 2017 dengan unsur-unsur pelayanan dan penghitungan disesuaikan dengan tabel nilai persepsi sebagai berikut:

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
<b>1</b>	1,00 – 2,59	25 – 64,99	D	Tidak Baik
<b>2</b>	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
<b>3</b>	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
<b>4</b>	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

*Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Penilaian Publik*

Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat didapat Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada tingkat Kecamatan Dukcapil dengan data sebagai berikut :

**Tabel 2. Nilai Unsur IKM Tingkat Kecamatan**



*Sumber : Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Disdukcapil DKI Jakarta Tahun 2018*

Dari seluruh Kecamatan, ada 3 unsur yang nilainya masih kurang baik yakni kemudahan persyaratan (74,42), Ketepatan waktu penyelesaian (74,13) serta

kualitas sarana dan prasarana (73,26). Khusus untuk kecamatan Kelapa Gading, selain 3 unsur tersebut, ada 1 lagi yang masih kurang baik, yakni kemudahan prosedur untuk dipahami (IKM 75,74).

**Tabel 3. Nilai Unsur IKM Per Kecamatan**

	KECAMATAN	KEC JATINEGARA	KEC MENTENG	KEC PALMERAH	KEC PASAR MINGGU	KEC KELAPA GADING
Jumlah responden	172	34	34	35	35	34
Total IKM	81.82	82.50	81.62	82.21	82.21	80.51
Kesesuaian Biaya	99.42	100.00	98.53	99.29	99.29	100.00
Ketersediaan dan penerapan informasi	94.48	88.24	94.12	95.00	98.57	96.32
Sikap dan perilaku	84.01	82.35	85.29	85.00	85.71	81.62
Penanganan keluhan	80.38	81.62	80.15	80.00	79.29	80.88
Kemampuan Petugas	80.23	82.35	82.35	80.00	79.29	77.21
Kemudahan Prosedur untuk dipahami	79.22	83.82	80.15	78.57	77.86	75.74
Kesesuaian Produk	78.63	77.21	80.88	79.29	77.86	77.94
Kemudahan Persyaratan	74.42	80.15	66.91	76.43	77.14	71.32
Ketepatan Waktu Penyelesaian	74.13	69.12	77.94	77.14	72.86	73.53
Kualitas sarana dan prasarana	73.26	80.15	69.85	71.43	74.29	70.59

*Sumber : Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Disdukcapil DKI Jakarta Tahun 2018*

Berdasarkan data diatas bahwa hasil yang didapat pada tingkat Kecamatan, menunjukkan masyarakat masih menginginkan peningkatan pelayanan pada aspek kualitas sarana dan prasarana, ketepatan waktu penyelesaian, kemudahan persyaratan, kesesuaian produk, dan kemudahan prosedur untuk dipahami.

Berdasaran Survey Kepuasan Masyarakat didapat Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada tingkat Kelurahan dengan data sebagai berikut:

**Tabel 4. Nilai Unsur IKM Tingkat Kelurahan**



*Sumber : Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Disdukcapil DKI Jakarta Tahun 2018*

Dari seluruh Kelurahan, unsur sarana dan prasarana yang nilainya masih kurang baik hanya 1 unsur, yakni sarana dan prasarana (76,21). Masing-masing kelurahan, 2 unsur yang nilainya masih kurang baik, kecuali Kelurahan Pegangsaan Dua (ada 5 unsur yang masih kurang baik) yakni penanganan keluhan (76,35%), kesesuaian produk (75,08), ketepatan waktu pelayanan (74,32), kemudahan persyaratan (72,07) dan kualitas sarana dan prasarana (68,89).

**Tabel 5. Nilai Unsur IKM Per Kelurahan**

Kelurahan	KEL CIPINANG BESAR SELATAN	KEL PALMERAH	KEL PEGANGSA AN DUA	KEL PEJATEN BARAT	KEL PETOJO SELATAN	KEL PONDOK KELAPA	KEL P KELAPA
Jumlah Responden	247	35	37	37	35	37	36
Total Kelurahan	82.49	81.14	84.12	78.92	82.21	82.50	82.29
Kesesuaian Biaya	99.39	97.86	100.00	100.00	100.00	99.32	98.57
Ketersediaan dan penerapan informasi	95.85	94.29	99.32	91.22	97.14	95.95	95.83
Sikap dan perilaku	81.17	77.86	86.49	77.03	80.00	78.38	82.64
Kemampuan Petugas	81.07	78.57	83.11	77.70	78.57	81.76	82.64
Kemudahan Prosedur untuk dipahami	79.15	76.43	78.38	77.03	77.86	81.76	77.78
Penanganan keluhan	78.64	77.86	77.03	76.35	79.29	76.35	81.94
Kesesuaian Produk	78.54	79.29	81.76	75.68	75.00	78.38	77.78
Ketepatan Waktu Penyelesaian	77.53	76.43	81.76	74.32	75.71	78.38	72.92
Kemudahan Persyaratan	77.33	75.00	77.03	72.97	79.29	78.38	75.00
Kualitas sarana dan prasarana	76.21	77.86	76.35	66.89	79.29	76.35	77.78
							80.00

*Sumber : Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Disdukcapil DKI Jakarta Tahun 2018*

Terkait unsur-unsur yang memiliki nilai terendah dari hasil laporan SKM tahun 2018 dalam hal persyaratan, bahwa masyarakat belum mengetahui atau memahami persyaratan apa-apa saja untuk pengurusan dokumen kependudukan, masyarakat masih bolak-balik untuk melengkapi persyaratan tersebut.

Dalam hal perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana diantaranya ruang tunggu yang terbatas, jumlah warga yang datang untuk dilayani lebih banyak daripada jumlah kursi ruang tunggu yang disediakan. Keterbatasan luas ruangan pelayanan tersebut membuat kurang maksimalnya penempatan atau bahkan tidak ditempatkan papan penunjuk fasilitas gedung, atau papan pengumuman dan persyaratan.

Dilihat dari waktu penyelesaian, dalam penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil masih kurang tepat waktu, masih ada keterlambatan dalam penyelesaiannya. Akta Kelahiran jika mengacu pada pergub 110 tahun 2018 tentang peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan

jadi dalam waktu 1 jam atau 1x24 jam, pada kenyataannya bisa 3 s.d. 5 hari kerja (Pergub Nomor 110 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil).

Dokumen kependudukan seperti KTP Elektronik, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran wajib dimiliki oleh penduduk Indonesia. Dokumen kependudukan ini mempunyai kekuatan hukum yang mengikat secara perdata bagi pemiliknya. Misalnya akta kelahiran yang menunjukkan hubungan perdata dari pemilik akta dengan orang tuanya, demikian akta-akta yang lain. Kepemilikan dokumen ini selain mempunyai kekuatan legal, juga dapat digunakan untuk memperoleh pelayanan sosial dasar yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Sementara bagi pemerintah, kepemilikan dokumen kependudukan bermanfaat dalam melakukan kegiatan pengadministrasian penduduk berdasarkan hak legalnya serta memperkuat database penduduk.

Berdasarkan data yang didapat, dari 3.339.872 Kepala Keluarga di Provinsi DKI Jakarta yang sudah memiliki Kartu Keluarga Nasional sampai akhir tahun 2016 sebanyak 3.238.206 atau 96,96% dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 6. Kepemilikan Kartu Keluarga di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2016**

Kab/Kota	Kepemilikan KK	Jumlah KK	Presentasi Kepemilikan KK
<b>Kab. Adm. Kepulauan Seribu</b>	7,500	7,638	98.10%
<b>Jakarta Pusat</b>	359,255	370,203	97.04%
<b>Jakarta Utara</b>	536,602	555,817	96.54%
<b>Jakarta Barat</b>	737,825	760,595	97.01%
<b>Jakarta Selatan</b>	686,251	701,520	97.84%
<b>Jakarta Timur</b>	910,673	944,099	96.46%
<b>Provinsi DKI Jakarta</b>	3,238,206	3,339,872	96.96%

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2016

Dari 3.341.913 kepala keluarga di Provinsi DKI Jakarta yang sudah memiliki Kartu Keluarga Nasional sampai akhir tahun 2017 sebanyak 3.256.114 atau 97,43% dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 7. Kepemilikan Kartu Keluarga di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017**

Kab/Kota	Kepemilikan KK	Jumlah KK	Presentasi Kepemilikan KK
<b>Kab. Adm. Kepulauan Seribu</b>	8,003	7,841	97,98
<b>Jakarta Pusat</b>	382,720	369,433	96,53
<b>Jakarta Utara</b>	554,088	538,553	97,20
<b>Jakarta Barat</b>	758,105	739,645	97,56
<b>Jakarta Selatan</b>	699,265	687,496	98,32
<b>Jakarta Timur</b>	939,732	913,146	97,17
<b>Provinsi DKI Jakarta</b>	3,341,913	3,256,114	97,43

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2017

Jika dilihat dari data diatas, didapat informasi bahwa kepemilikan Kartu Keluarga di Provinsi DKI Jakarta tahun 2017 meningkat 0,47% dari kepemilikan

Kartu Keluarga tahun 2016. Hal ini belum mencapai target kinerja sasaran strategis dengan presentasi penerbitan Kartu Keluarga yaitu 100%.

Seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik hampir selalu menjadi persyaratan pelayanan publik lainnya. Sampai dengan akhir tahun 2016, jumlah penduduk DKI Jakarta yang memiliki KTP dan telah melakukan perekaman KTPel adalah 7.496.594 jiwa atau 98,00%. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 8. Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Tahun 2016**

Kab/Kota	Kepemilikan KTP	Jumlah KTP	Presentasi Kepemilikan KTP
<b>Kab. Adm. Kepulauan Seribu</b>	17,897	18,405	97,24
<b>Jakarta Pusat</b>	801,828	828,837	96,74
<b>Jakarta Utara</b>	1,224,450	1,251,012	97,88
<b>Jakarta Barat</b>	1,721,087	1,752,550	98,20
<b>Jakarta Selatan</b>	1,596,468	1,629,651	97,96
<b>Jakarta Timur</b>	2,134,864	2,168,897	98,43
<b>Provinsi DKI Jakarta</b>	7,496,594	7,649,352	98,00

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2016*

Sampai dengan akhir tahun 2017, jumlah penduduk DKI Jakarta yang memiliki KTP dan telah melakukan perekaman KTPel adalah 7.695.077 jiwa atau 90,41%. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 9. Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Tahun 2017**

Kab/Kota	Kepemilikan KTP	Jumlah KTP	Presentasi Kepemilikan KTP
<b>Kab. Adm. Kepulauan Seribu</b>	18,834	17,555	93,21
<b>Jakarta Pusat</b>	853,041	775,448	90,90
<b>Jakarta Utara</b>	1,255,674	1,136,184	90,48
<b>Jakarta Barat</b>	1,758,642	1,600,026	90,98
<b>Jakarta Selatan</b>	1,631,081	1,497,491	91,81
<b>Jakarta Timur</b>	2,177,805	1,930,274	88,63
<b>Provinsi DKI Jakarta</b>	7,695,077	6,956,978	90,41

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2017

Dari data diatas menunjukkan bahwa dari 7.695.077 jiwa wajib KTPel, 6.956.978 jiwa atau 90,41% sudah memiliki KTPel. Terjadi penurunan presentase kepemilikan KTPel sebesar 7,59% dari kepemilikan KTPel tahun 2016. Hal ini belum mencapai target kinerja sasaran strategis dengan presentasi penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yaitu 100%.

Berdasarkan Data Kependudukan Semester II (dua) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil didapat data sebagai berikut :

**Tabel 10. Data Kependudukan Semester II Provinsi DKI Jakarta Tahun 2019**

Kode	Wilayah	Wajib KTPel	Perekaman	Belum Rekam	Presentase
<b>31</b>	DKI Jakarta	7.877.164	7.705.249	215.208	2,73%
<b>31.01</b>	Kep. Seribu	19.265	18.640	794	4,12%
<b>31.71</b>	Jakarta Pusat	840.217	800.356	45.292	5,40%
<b>31.72</b>	Jakarta Utara	1.284.458	1.261.385	30.477	2,37%

<b>31.73</b>	Jakarta Barat	1.805.207	1.771.460	42.684	2,36%
<b>31.74</b>	Jakarta Selatan	1.675.825	1.643.205	42.158	2,52%
<b>31.75</b>	Jakarta Timur	2.252.192	2.210.203	53.803	

*Sumber : Diolah dari Database Ditjen Pengelolaan Informasi Administrasi*

*Kependudukan, Kementerian Dalam Negeri Tahun 2019*

Dari data diatas menunjukkan bahwa sebanyak 215.208 jiwa atau 2,73% belum melakukan perekaman KTP elektronik.

Berdasarkan laporan pencocokan dan penelitian data, khusus pada Kecamatan Tanah Abang di dapat data sebagai berikut:

**Tabel 11. Rekap Pencocokan dan Penelitian NIK Belum Rekam Wilayah Kecamatan Tanah Abang Per Desember 2018**

No.	Kec & Kota	Kelurahan	Jumlah NIK Belum Rekam	Jumlah Wajib KTPel	Persentase
1.	Tanah Abang, Jakarta Pusat	Gelora	144	3.119	4,62%
2.	Tanah Abang, Jakarta Pusat	Bendungan Hilir	1.079	20.559	5,25%
3.	Tanah Abang, Jakarta Pusat	Karet Tengsin	612	17.262	3,55%
4.	Tanah Abang, Jakarta Pusat	Petamburan	1.662	30.649	5,42%
5.	Tanah Abang, Jakarta Pusat	Kebon Melati	1.778	29.988	5,93%
6.	Tanah Abang, Jakarta Pusat	Kebon Kacang	1024	20.410	5,02%
7.	Tanah Abang, Jakarta Pusat	Kampung Bali	533	11.142	4,78%

*Sumber : Diolah dari Database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Dari 7 Kelurahan di Kecamatan Tanah Abang, maka diperoleh informasi presentase Kelurahan yang paling banyak memiliki NIK belum rekam pada

Kelurahan Kebon Melati 5,93%, sedangkan kelurahan yang paling sedikit adalah Kelurahan Gelora (4,62%).

Belum rekamnya NIK tersebut mengakibatkan hak-hak sipil dari warga negara tersebut tidak bisa dipenuhi. Karena salah satu kunci untuk mengakses pelayanan dasar adalah KTP elektronik. Instansi/Lembaga negara, swasta atau kegiatan publik lainnya sekarang mensyaratkan menggunakan KTP elektronik, misalnya perbankan, imigrasi, kepolisian, pendidikan, kesehatan dan lain-lain.

**Tabel 12. Progres Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran Anak Provinsi DKI Jakarta**

NO	NAMA KELURAHAN	KEMENDAGRI PER DESEMBER 2018				
		JML PENDUDUK USIA ANAK	JML KEPEMILIKAN AKTA LAHIR	%	Target 2018	Kekurangan
		TOTAL	TOTAL			
1	KAMPUNG BALI	4.560	3.569	78,27%	88%	9,73%
2	KEBON KACANG	7.952	6.648	83,60%	88%	4,40%
3	KEBON MELATI	13.209	9.686	73,33%	88%	14,67%
4	PETAMBURAN	14.067	10.737	76,33%	88%	11,67%
5	KARET TENGSIN	7.561	6.337	83,81%	88%	4,19%
6	BENDUNGAN HILIR	7.677	6.153	80,15%	88%	7,85%
7	GELORA	1.126	905	80,37%	88%	7,63%
<b>KEC TANAH ABANG</b>		<b>56.152</b>	<b>44.035</b>	78,42%		

Sumber : Diolah dari Data Konsolidasi Kemendagri

Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa kelurahan yang paling tinggi capaian kepemilikan akta kelahiran adalah kelurahan Karet Tengsin (83,81), sedangkan kelurahan paling rendah dalam capaian akta kelahiran adalah kelurahan Kebon Melati (73,33).

Dengan belum tercapainya target kepemilikan akta kelahiran membuat warga negara tidak bisa mendapatkan haknya dalam bidang pendidikan, kesehatan, pelayanan dasar dan pelayanan umum lainnya, karena akta kelahiran dipakai sebagai salah satu persyaratan pelayanan publik lain seperti dalam pembuatan SKCK, Paspor, melamar pekerjaan, masuk sekolah, perkawinan, beasiswa dan lain-lain diwajibkan melampirkan yaitu akta kelahiran.

Pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil merupakan pelayanan mendasar. Produk dari administrasi kependudukan dan pencatatan sipil seperti KTP, KK, Akta Kelahiran, dan lain-lain menjadi syarat untuk pelayanan-pelayanan dasar dan pelayanan publik. Misalnya dalam Kepesertaan BPJS Kesehatan bagi anak yang baru lahir membutuhkan NIK yang ada dalam Kartu Keluarga. Dalam pendaftaran Peserta Didik Baru (PPDB) sekolah mensyaratkan untuk melampirkan Akta Kelahiran. Dalam pengurusan perbankan, imigrasi dan kepolisian membutuhkan KTP elektronik untuk bisa mendapatkan pelayanan.

Dari latar belakang permasalahan diatas dan dari laporan SKM terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Dinas dan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta tahun 2018 yang dilakukan pada tingkat Kecamatan dan Kelurahan, Kecamatan Tanah Abang tidak termasuk dalam *sample* SKM tersebut sehingga penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu bagaimana kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Tanah Abang karena yang terpotret di IKM 2018 diluar pelayanan Administrasi Kependudukan di Lingkungan Tanah Abang.

## **B. Rumusan Masalah**

Melihat pada latar belakang permasalahan diatas penelitian ini ingin mengetahui **bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Lingkungan Kecamatan Tanah Abang, Kota Administrasi Jakarta Pusat?**

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Lingkungan Kecamatan Tanah Abang, Kota Administrasi Jakarta Pusat.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### a. Manfaat terhadap kepentingan dunia Akademik

Hasil penelitian diharapkan dapat memberi kontribusi terhadap pengembangan ilmu Administrasi Pembangunan Negara khususnya Manajemen Pembangunan Daerah yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

b. Manfaat terhadap dunia Praktis

Hasil penelitian diharapkan memberikan masukan dan membuka wawasan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, khusunya Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Pusat dalam rangka peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Lingkungan Kecamatan Tanah Abang, Kota Administrasi Jakarta Pusat.

POLITEKNIK  
STIALAN  
JAKARTA

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penyajian data dan pembahasan, bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kebon Kacang, Kelurahan Kebon Melati, dan Kelurahan Bendungan Hilir dapat diukur dari 5 Dimensi Kualitas Pelayanan yaitu Dimensi *Tangible* (Berwujud), Dimensi *Reliability* (Kehandalan), Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), Dimensi *Assurance* (Jaminan), dan Dimensi *Empathy* (Empati). Kesimpulan yang didapat dari hasil wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen, didapatkan hasil sebagai berikut :

##### **1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)**

Dimensi *tangible* (berwujud) kurang baik, walau dilihat dari penampilan petugas bagus, rapi, sesuai jadwal seragam, ruang tunggu memadai dan ber AC tetapi ruang pelayanan kecil, bergabung dengan ruang arsip, mesin antrean rusak sehingga warga petugas dan warga bingung siapa dulu yang dilayani, tempat parkir kecil, penuh tetapi ada petugas kelurahan yang membantu mengatur parkir, juga toilet yang kotor dan bau dan jarak ke ruang tunggu dekat sehingga membuat ruang tunggu kurang nyaman karena bau.

## **2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

Dilihat dari dimensi reliability (kehandalan) layanan dukcapil kurang dalam kehandalan dapat dilihat dari Berkas yang terselip dan hilang karena kurang cermatnya petugas, dalam pelayanan tidak menggunakan form pelayanan sesuai SOP, Petugas tidak memiliki sertifikasi penggunaan aplikasi SIAK (Sistem Administrasi Administrasi Kependudukan)Alat Tulis Kantor penunjang pelayanan harus diambil sendiri oleh petugas, namun demikian, berkas yang kurang lengkap tidak bisa diproses, walau tidak ada sertifikasi SIAK, petugas sudah mendapat bimtek dalam penggunaan alat bantu pelayanan seperti komputer, dan aplikasi pelayanan.

## **3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)**

Dilihat dari aspek responsiveness (ketanggapan), sudah cukup baik, dilihat dari petugas langsung melakukan pelayanan terhadap warga yang memohon layanan dengan cepat jika tidak ada gangguan jaringan atau aplikasi, petugas langsung memproses pelayanan warga dilayani dengan cepat, sesuai dengan SOP waktu penyelesaian layanan, selain itu petugas juga menguasai aturan dan prosedur layanan , serta memberikan informasi terkait prosedur dan persyaratan melalui telp kepada masyarakat, hanya saja terdapat perbedaan informasi persyaratan dan prosedur di kelurahan dan sudin saat warga harus mengurus administrasi kependudukan di sudin atau kelurahan.

#### **4. Dimensi Assurance (*Jaminan*)**

Kualitas layanan dilihat dari dimensi Assurance (*Jaminan*) dalam layanan di dukcapil kelurahan belum terjamin karena proses pelayanan laama memakan waktu 14 hari kerja, tidak sesuai pergub 110/2018 kadang disebabkan/ terkendala jaringan, daya listrik yang rendah membuat listrik sering turun/mati, koordinasi ke sudin dan kecamatan menjadi simpul yang menambah waktu penyelesaian layanan, dan sedangkan untuk informasi biaya nol rupiah sudah tersosialisasi kepada masyarakat.

#### **5. Dimensi Emphaty (Empati)**

Dimensi empathy (empati) dalam mengukur kualitas layanan sudah baik, dengan adanya petugas kelurahan membantu warga di ruang tunggu, untuk membantu dalam informasi dan prosedur pelayanan, petugas tidak diskriminatif, walau petugas belum mengikuti diklat pelayanan, petugas telah didiklat, petugas menghargai dan membantu pemohon, serta bersikap ramah, dan baik

### **B. Saran**

#### **1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)**

- Mengusulkan kepada Kasatpel untuk breafing terlebih dahulu sebelum melakukan kegiatan dan mensosialisasikan persyaratan dan prosedur pelayanan.
- Dalam hal kenyamanan tempat pelayanan, mengusulkan kepada Lurah untuk memperhatikan kebersihan toilet, memperlebar ruang

pelayanan dan tempat parkir, serta menugaskan petugas untuk membantu mengatur parkir

- Mengusulkan kepada Kasudin Dukcapil untuk mengevaluasi beban kerja petugas kelurahan karena jumlah warga yang dilayani lebih banyak daripada petugas, serta dibentuk tim yang bertugas memelihara jaringan yang berfungsi sebagai helpdesk IT.

## **2. Dimensi Reliability (Kehandalan)**

Mengusulkan kepada Kasudin Dukcapil untuk membuat jadwal pelatihan/diklat serta sertifikasi SIAK, serta pemahaman yang sama terkait SOP, standar pelayanan dan prosedur semua petugas dukcapil serta menerapkan *reward* dan *punishment* kepadapetugas

## **3. Dimensi Responsiveness (Ketangggapan)**

- Mengusulkan kepada Kasudin Dukcapil untuk mengadakan diklat pelayaan prima bagi semuruh petugas dan operator dukcapil serta pengawasan terhadap jalannya proses layanan agar sesuai SOP.
- Mengusulkan kepada kasudin dukcapil untuk berkoordinasi dengan walikota terkati pergub 110/2018 tentang sarana dan prasarana ruang pelayanan kelurahan, yang kecil agar bisa diperlebar, yang daya listriknya rendah agar bisa ditambah.

#### **4. Dimensi Assurance (Jaminan)**

- Memberikan usulan kepada kasudin untuk dirapatkan di tingkat Dinas agar pengadaan blanko KTPel dilakukan oleh pemerintah daerah sesuai dengan aturan yang berlaku, serta mengusulkan kepada sudin untuk menyiapkan segala kebutuhan pelayanan seperti ATK, ribon, dan pendukung layanan lainnya agar petugas dukcapil kelurahan fokus pelayanan.
- Mengusulkan kepada kepala dinas dukcapil melalui kasudin dukcapil untuk mendelegasikan wewenang penandatangan akta di kelurahan sehingga mengurangi simpul birokrasi layanan menjadi lebih cepat, serta mengusulkan pembuatan aplikasi dan layanan online

#### **5. Dimensi *Emphaty* (Empati)**

Mengusulkan kepada Kasudin untuk mengadakan diklat pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan petugas dukcapil kelurahan

## DAFTAR PUSTAKA

- Aitken, K., & Liissa, R. (1999). Decentralization of the Health Sector. *World Bank*, 37-42.
- Arikan, G. G. (2004). Fiscal Decentralization: A Remedy for Corruption? *Kluwer Academic Publishers*, 175-195.
- Devas, N. (1997). Indonesia: what do we mean by decentralization? *Publik Administration and Development: The International Journal of Management Research adn Practice*, 2-4.
- Fadhila. (2019). Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi. *e-Jurnal Katalogis, Volume 2 Nomor 7*, 1-10.
- Fjeldstad, O. H. (2004). Decentralisation and corruption. *A review of the literature*, 39.
- Hardiyansyah, . (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. In Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya* (pp. 63-64). Jakarta: Gava Gramedia.
- Ibrahim, A. (2008). Teori dan Konsep PElayanan Publik Serta Implementasinya. In A. Ibrahim, *Teori dan Konsep PElayanan Publik Serta Implementasinya* (pp. 1-117). Bandung: Mandar Maju.
- IRDA. (2002). Decentralization and Local Governance in Indonesia. *Asia Foundation*, 2.
- Keputusan MenPan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (n.d.). *Keputusan MenPan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kumolo, T. (2017). Nawa Cita Untuk Kesejahteraan Rakyat Indonesia. In T. Kumolo, *Integrasi Perencanaan Pembangunan Nasional dan Daerah* (p. 11). Jakarta: Kompas.
- Kunarjo. (2002). Perencanaan dan Pengendalian Program Pembangunan. In Kunarjo, *Perencanaan dan Pengendalian Program Pembangunan* (pp. 265-271). Jakarta: UI Press.
- Kuncoro, M. (2014). Otonomi Daerah Menuju Era Baru Pembangunan Daerah Edisi 3. In K. Mudrajad, *Otonomi Daerah Menuju Era Baru Pembangunan Daerah Edisi 3* (pp. 81-82). Jakarta: Erlangga.
- Litvack, J., & Seddon, J. (2002). Decentralization Breafing Notes. *World Bank Institute*, 1-99.

- Lovelock, C. H. (1994). Product plus: how product+ service. *McGraw-Hill Companies*.
- Maulana, A. K., & Larasati, E. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang.
- Moore, M., & Putzel, J. (1999). A BACKGROUND PAPER FOR THE WORLD. *POLITICS AND POVERTY*, 29.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). Membangun Kinerja Pelayanan Publik. In Z. Mukarom, & M. W. Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik* (p. 60). Bandung: Pustaka Setia.
- Nurman. (2015). Strategi Pembangunan Daerah. In Nurman, *Strategi Pembangunan Daerah* (pp. 188-189). Jakarta: Rajawali Pers.
- Pergub Nomor 110 Tahun 2018. (n.d.). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*.
- Rahmawati, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. 1-113.
- Semil, N. (2018). Pelayanan Prima Instansi Pemerintah. In N. Semil, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah* (pp. 1-282). Depok: Prenadamedia Group.
- Sinambela, L. P. (2017). Reformasi Pelayanan Publik. In L. P. Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (p. 5). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sjafrizal. (2014). Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Era Otonomi. In Sjafrizal, *Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Era Otonomi* (p. 12). Depok: Rajawali Persh.
- Smoke, P. (2010). Implementing decentralization: Meeting neglected challenges. *Development and Secyruity*, 28.
- Suwanto. (2017). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. *Naskah Publikasi*, 1-20.
- Tjiptomo, F., & Chandra, G. (2007). Service Quality Satisfaction. In F. Tjiptono, & G. Chandra, *Service Quality Satisfaction* (pp. 1-317). Yogyakarta: Andi.
- Tuju, M., Kimbal, M., & Mantiri, M. (2017). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan. *EKSEKUTIF Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volome 2 No. 2*, 1-12.
- Turner, Mark, & Hulme. (1997). Governance, Administration and Development: Making. *Macmillan Press Ltd.*, 5.

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN). (n.d.). *Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN)*.

Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004. (n.d.). *Pemerintah Daerah*.

Undang-Undang No 24 Tahun 2013. (n.d.). In *Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006*.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. (n.d.). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. (n.d.). *Pemerintah Daerah*.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (n.d.). *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.