

## Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Kabupaten Ogan Komering Ulu

### *Service Quality Of Birth Certification Population and Civil Registration Office Of Ogan Komering Ulu District*

Arnando Yugantara<sup>1</sup>, Nengyanti<sup>2</sup>, Yoyok Hendarso<sup>3</sup>, Dian Sri Andriani<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Kepala Sub Bidang PU dan Tata Ruang Bappeda OKU

<sup>2,3</sup> Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

<sup>4</sup> Dosen Penempatan Di Kependudukan  
Universitas Sriwijaya

**ABSTRAK.** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintah yang berwenang menyediakan layanan pencatatan administrasi kependudukan, khususnya pembuatan akta kelahiran. Layanan publik secara sederhana dapat diukur dengan menilai tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan Disdukcapil melalui lima dimensi menurut Teori Passuraman. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Disdukcapil masih rendah. Terdapat banyak kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat pada dimensi *tangibles* dan *emphaty*. Tidak tersedianya fasilitas pendukung, seperti kipas angin/AC dan air minum di ruang pelayanan dinilai sebagai penyebab rendahnya kualitas pelayanan untuk dimensi *tangibles*. Sementara itu, dimensi *empathy* dinilai buruk karena sikap petugas tidak ramah dan tidak sigap dalam melayani pembuatan akta kelahiran. Oleh karena itu, direkomendasikan agar pemerintah dapat memperbaiki fasilitas pendukung serta meningkatkan dan melakukan pengawasan kinerja petugas.

Kata Kunci: Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

**ABSTRAK.** *The Population and Civil Registration office is a government agency authorized to provide population administration registration services, especially the making of birth certificates. Public services can be measured simply by assessing the level of satisfaction of the community as service users. This study aims to measure the quality of Disdukcapil services through the five dimensional by Passuraman Theory. The author uses descriptive method with a quantitative approach. The results showed that the quality of Disdukcapil services was still low. There are many gaps between people's expectations and perceptions of the dimensions of tangibles and empathy. The unavailability of supporting facilities, such as fans / air conditioners and drinking water in the service room is considered as the cause of the low quality of services for the tangibles dimension. Meanwhile, the empathy dimension is considered bad because the attitude of the officers is unfriendly and not swift in serving the birth certificate. Therefore, it is recommended that the government can improve supporting facilities and improve and supervise the performance of officers.*

*Keywords: Service Quality Dimension, Customer Satisfaction*

#### PENDAHULUAN

Akta Kelahiran merupakan dokumen penting yang harus dimiliki oleh setiap Warga Negara Indonesia. Setiap peristiwa kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana paling lambat 60 hari sejak kelahiran. Pernyataan tersebut tertuang dalam Pasal 27 Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013. Adapun Instansi Pelaksana yang dimaksudkan adalah

perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang untuk melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Berkenaan dengan instansi pemerintah selaku pelaksana dalam memberikan pelayanan, tidak dapat dipungkiri bahwa hal ini menjadi sorotan utama masyarakat. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik menerangkan bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Ada lima dimensi yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (Berwujud/ tampak nyata)  
Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa pelayanan, seperti kantor dengan bangunan yang baik, peralatan komputer yang canggih, dan seragam karyawan/karyawati yang menarik.
2. *Responsiveness* (Daya tanggap)  
Merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat pada pelanggan, membuat pelanggan menunggu tanpa adanya alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan, sedangkan kemampuan untuk mengatasi berbagai hal buruk secara profesional dapat memberikan persepsi positif.
3. *Reliability* (Keandalan)  
Merupakan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan tepercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, meliputi ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, dan tanpa kesalahan.
4. *Assurance* (Jaminan)  
Merupakan pengetahuan dan keramahan pegawai serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja dengan baik sehingga menimbulkan kepercayaan pelanggan.
5. *Empathy* (Empati)

Merupakan pemberian perhatian yang bersifat individual kepada pelanggan dan berupaya memahami keinginan pelanggan (Tjiptono, dkk., 2011: 198).

Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2006) menjelaskan pedoman untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan (1) faktor kepemimpinan, (2) fokus kepada pelanggan, (3) pengelolaan pengaduan, (4) pemberdayaan pegawai, (5) pengelolaan perubahan, dan (6) *servqual* (*service quality*). Saat proses pelayanan juga perlu dilakukan pemantauan terhadap lingkungan organisasi baik internal maupun eksternal. Faktor eksternal dapat berasal dari masyarakat yang tidak mau membantu dalam proses pelayanan tersebut.

Dewasa ini, khususnya untuk urusan pembuatan akta kelahiran menjadi masalah yang cukup serius (Fadhila, 2014: 148). Mengingat setiap tahun jumlah penduduk semakin bertambah sehingga pengurusan akta kelahiran pun semakin bertambah. Namun, banyaknya penduduk yang mengurus dokumen penting di instansi pemerintahan tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang melayani. Hal tersebut juga tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas kinerja pegawai dalam merespons dan memproses setiap dokumen.

Akta Kelahiran terdiri dari dua macam, yaitu akta kelahiran umum yang diperoleh sebelum batas waktu pelaporan dan akta kelahiran istimewa yang diperoleh ketika lewat dari waktu yang telah ditentukan, yaitu 2 bulan. Pentingnya akta kelahiran tersebut tidak langsung membuat masyarakat sadar untuk mengurus akta kelahiran. Oleh karena itu, perlu motivasi atau dorongan agar masyarakat mengetahui pentingnya akta kelahiran dan segera memprosesnya. Akta kelahiran adalah akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap peristiwa kelahiran seseorang. Jika seorang anak belum punya akta kelahiran maka secara hukum keberadaannya dianggap tidak ada oleh negara. Akibatnya, anak tersebut tidak memiliki data, berupa nama, silsilah, dan kewarganegaraannya sehingga tidak terlindungi keberadaannya. Akta kelahiran ini dikeluarkan dan disahkan oleh Disdukcapil sebagai penyedia pelayanan dalam hal pencatatan dan pendaftaran kelahiran baik bagi Warga Negara Indonesia asli, Warga Negara Indonesia keturunan, maupun Warga Negara Asing.

Prosedur pembuatan akta kelahiran mengharuskan melaporkan kelahiran ke Kantor Kelurahan/desa dalam 30 hari disertai dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi, seperti Kartu Keluarga, Surat Nikah, Surat Lahir dari dokter/Bidan, dan lainnya. Prosedur ini cukup rumit bagi orang tua yang ingin mengurus akta kelahiran anaknya. Pembuatan akta kelahiran juga dianggap mahal dari segi biaya oleh sebagian masyarakat karena ada aparat yang meminta biaya melebihi tarif retribusi yang ditetapkan. Dilihat dari segi waktu, dibutuhkan 7 hari untuk memproses akta kelahiran, tetapi adanya prosedur yang berbelit-belit membuat proses tersebut panjang dan membutuhkan waktu yang lebih lama. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Ogan Komering Ulu.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan kondisi berdasarkan variabel penelitian menurut sebagaimana yang terjadi di lapangan melalui penyebaran kuesioner dan dilengkapi dengan wawancara singkat. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan teori Parasuraman (Semil, 2018) dengan aspek yang dijabarkan dalam kuesioner berupa 1) bukti langsung (*tangibles*), seperti fasilitas fisik penampilan personil dan sarana komunikasi; 2) keandalan (*reliability*), seperti kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; 3) daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap; 4) jaminan (*assurances*), seperti pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf; 5) empati (*emphaty*), seperti kemudahan dalam berkomunikasi yang baik, perhatian secara pribadi, kemampuan memahami kebutuhan pelanggan guna mencapai pelayanan prima.

## Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Ogan Komering Ulu. Adapun unit analisis penelitian ini adalah individu yang membuat Akta Kelahiran di kantor tersebut dengan fokus pada dua tempat, yaitu loket pendaftaran dan ruang tunggu pendaftaran.

## Populasi dan Sampel

Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah orang yang secara langsung berurusan dengan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Ogan Komering Ulu. Penentuan sampel menggunakan Rumus Slovin

(Umar, 2004:103) sebagai berikut:

Keterangan:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- e = tingkat kesalahan sebesar 10%

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus di atas, diperoleh jumlah sampel sebanyak 65 orang. Penentuan sampel sebagai responden dilakukan secara *sampling insidental*, penduduk yang kebetulan bertemu peneliti di lokasi penelitian yang dipandang sesuai sebagai sumber data (Sugiyono, 2010:67).

## Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang disebar kepada responden tanggal 12 April 2018. Data sekunder diperoleh dari catatan Disdukcapil tentang jumlah akta kelahiran tahun 2015-2017, data profil perkembangan kependudukan Kabupaten Ogan Komering Ulu tahun 2015-2017, beberapa jurnal yang mengkaji tentang kualitas pelayanan publik dan pengurusan akta kelahiran.

## Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data diawali dengan observasi tanggal 11 April 2018 melalui pengamatan langsung fenomena di lapangan yang berhubungan dengan pelayanan Disdukcapil dalam pembuatan akta kelahiran. Hasil pengamatan didokumentasikan dalam bentuk catatan dan gambar. Selanjutnya, penyebaran kuesioner tertutup yang berisi daftar pertanyaan terkait variabel penelitian pada

tanggal 12 April 2018 kepada responden. Responden hanya dapat memilih salah satu alternatif jawaban yang dianggap sesuai dengan kenyataan.

### Teknik Analisis Data

Adapun teknik menganalisis data hasil penelitian menggunakan tabel frekuensi, menyajikan dalam bentuk angka-angka, dan menguraikan secara deskriptif tentang kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Ogan Komering Ulu. Klasifikasi kualitas pelayanan menggunakan formula Servqual sebagai berikut:

- a. Apabila  $\text{servqual score} < 0$ , maka dikatakan sebagai *negative score*, dengan kata lain pelayanan yang disajikan tidak memuaskan
- b. Apabila  $\text{servqual score} \geq 0$ , maka dikatakan sebagai *positive score* atau pelayanan yang disajikan memuaskan.

Semakin tinggi nilai positif, maka pelayanan yang diberikan semakin memuaskan. Adapun nilai kesenjangan (gap) diperoleh dari skor persepsi dikurangi skor harapan.

### Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di dua tempat, yaitu di loket pendaftaran dan ruang tunggu pendaftaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kelima dimensi pelayanan memperoleh nilai yang tidak memuaskan, baik pelayanan di loket pendaftaran maupun di ruang pendaftaran. Pembahasan secara rinci tentang hasil penelitian ini sebagai berikut.

#### 1. Pelayanan di Loket Pendaftaran

Kuesioner yang dikumpulkan di loket pendaftaran kantor Disdukcapil Kabupaten Ogan Komering Ulu memberikan informasi bahwa kualitas pelayanan petugas tidak memuaskan di keseluruhan dimensi pelayanan. Secara rinci, nilai gap masing-masing dimensi dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Pelayanan di Loket Pendaftaran

Dimensi	Persepsi	Harapan	Gap
<i>Tangibles</i>	2,64	4,28	-1,64
<i>Reliability</i>	2,99	4,21	-1,22
<i>Responsive</i>	2,83	3,98	-1,15
<i>Assurance</i>	2,50	4,02	-1,52

<i>Empathy</i>	2,72	4,25	-1,52
----------------	------	------	-------

Tingginya harapan masyarakat tidak sama dengan pelayanan yang diterima sehingga gap menunjukkan angka minus. Gap tertinggi berada pada dimensi *tangibles*, *assurances*, dan *empathy* yang dinilai butuh perbaikan. Akan tetapi, dimensi *reliability* dan *responsif* juga harus diperhatikan. Berikut penjelasan secara rinci setiap dimensi.

##### a. *Tangibles*

Tingginya gap untuk dimensi ini, yaitu -1,64 karena masyarakat mempunyai harapan yang tinggi agar disediakannya air minum. Terlebih saat masyarakat sudah mengantri lama. Selain itu, permasalahan jam buka layanan juga menjadi permasalahan karena tidak sesuai dengan yang seharusnya. Akibatnya timbul ketidaknyamanan masyarakat dalam mengurus akta kelahiran. Seharusnya jam buka layanan adalah jam 08.00 WIB, tapi petugas baru buka layanan jam 09.00 WIB sehingga masyarakat terpaksa menunggu lama. Ketepatan waktu sangat erat kaitannya dengan kehandalan pelayanan yang diberikan petugas. Poin ini berkontribusi rendah terhadap persepsi masyarakat terhadap dimensi *tangibles*.

##### b. *Reliability*

Pada umumnya, dimensi *reliability* sudah memperoleh nilai cukup baik atas penilaian masyarakat. gap yang diperoleh hanya -1,22. Item yang bernilai rendah terletak pada kejelasan alur pelayanan yang tidak ditempel. Sedangkan item lainnya sudah baik, seperti persyaratan yang tidak berbelit-belit, petugas pelayanan melayani sesuai nomor antrian, serta keberadaan dan kesiapan pegawai dalam melayani masyarakat.

##### c. *Responsive*

Dimensi ini memiliki nilai yang cukup memuaskan menurut persepsi masyarakat karena nilai gap yang diperoleh paling rendah dibandingkan dimensi lainnya, yaitu -1,15. Petugas dinilai sudah responsif dalam melayani masyarakat, mulai dari pendaftaran, konsultasi, dan pengurusan akta kelahiran. Namun, untuk menanggapi keluhan masyarakat, petugas masih dinilai kurang baik dalam merespons.

Padahal daya tanggap petugas loket sangat memengaruhi penilaian kualitas pelayanan (Irawan, 2009:67).

d. *Assurances*

Nilai gap -1,52 diperoleh dimensi ini karena tanggapnya petugas dalam memberikan dan menyediakan informasi. Masyarakat sangat berharap agar petugas pelayanan dapat memberikan informasi secara detail dan jelas. Minimnya informasi menyulitkan masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran dan pada akhirnya masyarakat harus datang kembali untuk memenuhi persyaratan yang belum lengkap. Selanjutnya, keramahan petugas loket menjadi poin penting yang sangat diharapkan oleh masyarakat.

e. *Empathy*

Dimensi ini memperoleh gap -1,52 dan diklasifikasikan ke dalam dimensi yang harus diperhatikan oleh pemerintah. Item yang menjadi sorotan adalah Harapan masyarakat agar petugas loket lebih peduli dalam melayani masyarakat, terutama dalam merespons setiap pertanyaan yang diajukan masyarakat. Petugas loket juga dinilai memandang latar belakang status sosial dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

## 2. Pelayanan di Ruang Pelayanan

Penilaian selanjutnya dilakukan di ruang pelayanan. Secara keseluruhan masyarakat yang mewakili populasi di ruang pelayanan pengurusan akta kelahiran merasa tidak puas. Hal ini tercermin dari adanya gap di setiap dimensi. Adapun hasil penelitian terkait kualitas pelayanan di ruang pendaftaran sebagai berikut.

Tabel 2. Nilai Pelayanan di Ruang Pelayanan

Dimensi	Persepsi	Harapan	Gap
<i>Tangibles</i>	2,66	4,17	-1,51
<i>Reliability</i>	3,01	4,13	-1,12
<i>Responsive</i>	2,98	4,23	-1,25
<i>Assurance</i>	2,92	3,96	-1,04
<i>Empathy</i>	2,61	4,14	-1,53

Berdasarkan Tabel 2, keseluruhan dimensi memiliki gap, dengan kata lain, tingginya harapan masyarakat tidak sesuai dengan kondisi

di lapangan. Gap tertinggi juga ditemukan pada dimensi *tangibles* dan *empathy*. Penjelasan nilai kelima dimensi sebagai berikut.

1. *Tangibles*

Berdasarkan item pertanyaan dimensi ini diperoleh nilai terendah pada fasilitas pendukung di ruang pendaftaran, seperti AC/kipas angin yang tidak tersedia. Fasilitas pendukung ini dibutuhkan masyarakat untuk menciptakan kenyamanan, terlebih saat antrian panjang dan membutuhkan waktu lebih lama. Nilai rendah juga diperoleh untuk item ketersediaan tong sampah dan toilet dengan air bersih. Namun, untuk penampilan petugas/pegawai dinilai sangat baik, pakaian petugas rapi dan bersih. Begitu juga dengan keberadaan ruang pemeriksaan dokumen pendaftaran, pemeriksaan dokumen, kenyamanan ruang tunggu, tersedia formulir pendaftaran dengan kelengkapan alat tulis. Secara keseluruhan item yang ditanyakan kepada sejumlah responden, dimensi *tangibles* memperoleh gap -1,51.

2. *Reliability*

Semua item pengukur pelayanan dimensi *reliability* dinilai cukup memuaskan masyarakat. Gap yang diperoleh sebesar -1,12. Item pengukur pelayanan dimensi ini, mencakup pemeriksaan dokumen pendaftaran sesuai prosedur pelayanan, pemberitahuan kekurangan persyaratan, pelayanan masyarakat sesuai antrian, dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik.

3. *Responsive*

Petugas sudah cukup baik dalam melayani masyarakat sehingga nilai gap yang diperoleh sebesar -1,25. Itemnya meliputi sikap responsif petugas mulai dari pemeriksaan dokumen di loket, membantu menyelesaikan permasalahan beserta pemberian solusi, dan segera memperbaiki ketika terjadi kesalahan dinilai sudah baik oleh masyarakat.

4. *Assurance*

Dimensi ini juga memperoleh nilai yang cukup memuaskan. Jika dibandingkan dengan dimensi lainnya, *assurance*

memperoleh gap tidak serendah lainnya, yaitu -1,04. Hal ini terkait sikap petugas yang sabar dalam memberikan informasi kepastian pengambilan akta kelahiran, informasi keterlambatan, dan adanya dokumen yang kurang atau tidak sesuai dengan persyaratan.

#### 5. *Empathy*

Gap tertinggi terdapat pada dimensi ini, yaitu -1,53. Tuntutan masyarakat terhadap empati petugas pelayanan sangat tinggi, terutama untuk akta kelahiran yang sudah terbit, tapi tidak kunjung diambil oleh masyarakat yang bersangkutan. Khususnya masyarakat yang berdomisili jauh dari lokasi kantor Disdukcapil. Beberapa masyarakat mengeluhkan jauhnya jarak dari rumah ke kantor Disdukcapil membuat mereka enggan untuk datang mengambil, kecuali jika ada urusan mendesak yang mempersyaratkan Akta Kelahiran. Tingginya harapan masyarakat agar petugas mendatangi kediamannya untuk menindaklanjuti dokumen Akta Kelahiran yang tidak diambil di kantor. Masyarakat juga berharap petugas loket untuk lebih peduli dalam melayani masyarakat, seperti menanggapi pertanyaan masyarakat yang belum dipahami oleh masyarakat terkait pengurusan Akta Kelahiran.

Namun, secara keseluruhan kualitas pelayanan di loket pendaftaran dan ruang tunggu pendaftaran Disdukcapil Kabupaten Ogan Komering Ulu untuk dimensi *reliability* dan *responsif* sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari dari perbandingan persepsi dan harapan yang tidak jauh berbeda. Masyarakat sudah merasa puas untuk pelayanan di kedua dimensi tersebut. Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Dukcapil memberikan gambaran bahwa belum tertanam dalam diri pegawai untuk memudahkan urusan masyarakat, tidak terdapat rasa malu ketika masih ada pelanggan yang datang berulang kali ke kantor karena urusan pembuatan akta kelahiran belum selesai. Sifat yang masih menonjol dari pegawai adalah kurang ramah dan terkesan memperlambat urusan masyarakat. Hal ini senada dengan temuan Wahyudi (2015) bahwa mindset merupakan set andaian, kaedah atau ulasan yang diyakini seseorang dan cukup dominan mempengaruhi perilaku seseorang.

Mindset seseorang turut andil memengaruhi pikiran dan keputusan dalam bertindak.

Temuan dalam penelitian ini adalah petugas yang masih pilih-pilih dalam melayani masyarakat. adanya ketidakadilan ketika yang datang mengurus akta kelahiran adalah pejabat atau orang yang diduga berpengaruh untuk kesejahteraan pribadi petugas. Petugas merespons lebih sigap dan cepat dengan alasan bahwa nantinya ketika mengurus urusan kenaikan pangkat akan dipermudah juga oleh pejabat tersebut, dengan kata lain sistem balas budi. Hal ini bertolak belakang dengan sikap petugas dalam melayani masyarakat dari kalangan yang bukan pejabat, petugas sering tidak peduli dalam melayani.

Kondisi di atas juga dipengaruhi oleh rendahnya tingkat kesejahteraan petugas sebagai pegawai pemerintah yang menjadi penyebab motivasi untuk bekerja lebih baik dan semangat sangat rendah. Adanya tenaga honorer untuk menutupi kekurangan pegawai di kantor Disdukcapil sebagai bukti. Petugas honorer hanya digaji Rp 250.000,00 per bulan tanpa uang tambahan atau tunjangan. Pada umumnya, pegawai yang bertugas di loket pendaftaran adalah tenaga honorer. Tenaga honorer tersebut direkrut karena adanya kedekatan dengan atasan bukan secara profesionalisme. Di samping itu, kebiasaan kerja lambat dan rendahnya rasa empati juga sudah turun-temurun pada diri pegawai dalam melayani masyarakat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kualitas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Ogan Komering Ulu untuk kelima dimensi memperoleh nilai yang tidak memuaskan. Hal ini dilihat dari kelima dimensi memiliki nilai minus. Gap pelayanan di loket pendaftaran tertinggi berada pada dimensi *tangibles* dengan skor -1,64 serta dimensi *assurances* dan *empathy*, masing-masing memperoleh gap 1,52. Begitu juga di ruang pelayanan, *tangibles* dan *emphaty* adalah dimensi yang memperoleh nilai gap tertinggi, masing-masingnya adalah -1,51 dan -1,53. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil disebabkan oleh petugas yang tidak berkompeten dalam bekerja, cenderung lambat, dan rasa empati yang rendah kepada masyarakat.

## Saran

Adapun dari hasil penelitian ini direkomendasikan agar pemerintah dapat memperhatikan dan memenuhi fasilitas pendukung yang dibutuhkan masyarakat selama proses pelayanan di kantor Disdukcapil. Selain itu, pemerintah juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemberian penghargaan bagi pegawai yang bekerja dengan baik. Adanya penghargaan dapat meningkatkan semangat berprestasi pegawai dalam melaksanakan tugas. Selanjutnya, perlu pemeriksaan pembuatan akta kelahiran secara berkala guna menghindari terjadinya keterlambatan penerbitan akta kelahiran tersebut. Adanya perbaikan di keseluruhan aspek pelayanan dapat menciptakan kenyamanan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fadhila, 2014. *Kulitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi*. Jurnal Katalogis, Vol 2 (7).
- Irawan, H. 2009. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lembaga Administrasi Negara, 2003, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, LAN, Jakarta
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry, 1988. *SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 64, Spring.
- Semil, N., 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Depok: Prenadamedia Grup.
- Sinambela, dkk., 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., dkk., 2011. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Umar, H., 2004. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada