



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENINGKATAN  
KEPUASAN MASYARAKAT**

(Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan  
di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S-1)

Oleh :

**DESIANA SALSABILA SAIDA**

**NPM. 21901091107**



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG  
2023**

## RINGKASAN

Desiana Salsabila Saida, NPM 21901091107, Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Peningkatan Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu), Dosen Pembimbing I : Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si. Dosen Pembimbing II: Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP.

---

---

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik menjadi salah satu unsur yang penting untuk mengetahui kualitas suatu negara. Pelayanan publik mempunyai tujuan utama yaitu untuk memenuhi kebutuhan dasar dan memberikan kesejahteraan kepada masyarakat. Untuk menciptakan kepuasan masyarakat tentunya pelayanan publik yang diberikan juga harus berkualitas, terutama pada pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Metode pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran secara jelas dan menyeluruh, kemudian mendeskripsikan secara jelas terkait dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Pada pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori yang didasarkan pada teori kualitas pelayanan publik dari Dwiyanto (2008 : 343-344) yang mempunyai 5 (lima) elemen penting yaitu : Sikap Petugas, Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, dan Biaya Pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah baik dan berkualitas serta kepuasan masyarakat juga semakin meningkat yang diukur dari beberapa aspek, yaitu *Sikap petugas* yang ramah, sopan, responsive serta kemampuan petugas yang baik dalam memberikan pelayanan. *Prosedur pelayanan* yang mudah dan tidak berbelit-belit. *Waktu pelayanan* yang tepat waktu dan sudah sesuai dengan SOP dimana dokumen langsung jadi dalam waktu sehari. *Fasilitas pelayanan* yang nyaman dengan kursi yang empuk dilengkapi dengan wifi, AC, dan pojok baca yang nyaman. *Biaya pelayanan* yang sudah digratiskan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik terdapat faktor penghambat, yaitu kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur dan persyaratan dalam pengurusan dokumen kependudukan, kurangnya pegawai di loket pendaftaran, kurangnya fasilitas pendukung yaitu printer atau *mesin fotocopy* dan komputer publik. Faktor pendukung penelitian ini adalah semangat kerja pegawai, adanya sosialisasi kepada masyarakat dan terdapat beberapa inovasi pelayanan.

**Kata Kunci** : *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Administrasi Kependudukan*

## SUMMARY

Desiana Salsabila Saida, NPM 21901091107, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, University of Islam Malang. Quality of Public Services in Increasing Community Satisfaction (Case Study of Population Administration Services at the Population and Civil Registration Office of Batu City), Supervisor I : Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si. Supervisor II: Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP.

---

---

In a government institution that is oriented towards the welfare of the people, public services become one of the important elements to know the quality of a country. Public services have the main purpose of meeting basic needs and providing welfare to the community. To create community satisfaction, of course, the public services provided must also be of high quality, especially in population administration services. This study aims to determine the quality of service in increasing public satisfaction with population administration services at the Batu City Population and Civil Registration Office.

The method in this study uses a qualitative approach with a descriptive type of research is to get a clear and comprehensive picture, then describe clearly related to the quality of population administration services at the Batu City Population and Civil Registration Office. Data collection is carried out using observation, interview, and documentation techniques. This research uses a theory based on the theory of public service quality from Dwiyanto (2008: 343-344) which has 5 (five) important elements, namely: Officer Attitude, Service Procedures, Service Time, Service Facilities, and Service Costs.

The results of this study show that the quality of public services at the Batu City Population and Civil Registration Office is good and of increasing quality and community satisfaction is also increasing as measured from several aspects, namely the attitude of officers, namely the attitude of officers who are friendly, polite, responsive and the ability of good officers in providing services. Service procedures, namely procedures and service requirements that are easy and not complicated. Service time is a service that is on time and is in accordance with SOPs where documents are immediately completed within a day. Service facilities are a comfortable service waiting room with soft chairs equipped with wifi, air conditioning, and a comfortable reading corner. Service fee, that is in accordance with laws and regulations where all services are free. In improving the quality of public services, there are inhibiting factors, namely lack of public understanding of procedures and requirements in managing population documents, lack of employees at the registration counter, lack of supporting facilities, namely printers or photocopiers and public computers. Supporting factors for this research are employee morale, socialization to the community and several service innovation.

**Keywords :** *Public Service, Quality of Public Service, Community Satisfaction, Population Administration*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik menjadi salah satu unsur yang penting untuk mengetahui kualitas suatu negara. Menurut Hardiansyah (2018:19), pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Dalam konteks pelayanan publik dikatakan bahwa pada umumnya pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik.

Pelayanan publik mempunyai tujuan utama yaitu untuk memenuhi kebutuhan dasar dan memberikan kesejahteraan kepada masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, menjelaskan definisi dari pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Sinambela, 2010:5)

Menurut L.P Sinambela (2010:5), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Selain itu, Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik di Indonesia pada saat ini menurut Pasal UU No. 25 Tahun 2009, meliputi pelayanan barang publik (*public good*) dan jasa publik (*private good*), pelayanan administratif, serta pelayanan regulatif yang diatur dalam perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pada saat ini, pelayanan publik di Indonesia masih dinilai belum berkualitas bahkan ada yang beropini tidak memuaskan. Selain itu kebijakan publik di Indonesia juga selalu dinilai terlalu prematur diterapkan seperti ketidakpuasan, ketidaknyamanan, bahkan mosi tidak percaya lagi dengan segala bentuk pelayanan publik. (bkn.go.id, 2022)

Belum berkualitasnya pelayanan publik di Indonesia terlihat dari hasil survei Ombudsman RI di 39 kementerian atau lembaga, 34 provinsi

dan 514 kabupaten/kota yang kembali memperlihatkan wajah buruk pelayanan publik khususnya di level provinsi/kabupaten. Masalah dalam pelayanan publik di Indonesia masih repetitif mulai dari soal kepatuhan standar pelayanan, transparansi informasi, responsivitas, dan inovasi layanan. Jika dibandingkan dengan tahun lalu, ada kemunduran kebutuhan pelayanan publik terutama di level kabupaten/kota. Merosotnya penilaian tersebut menunjukkan bahwa masih minimnya komitmen pemerintah untuk menginisiasi sistem pelayanan publik yang berkualitas, inovatif, dan dan humanis. Hal itu karena pemerintah dan seluruh aparatur di jajaran birokrasi masih memandang pelayanan publik sebagai persoalan administratif belaka yang kedap atau eksklusif dari (suara) perubahan di lingkungannya masing-masing. (Mediaindonesia.com, 2022)

Masih belum berkualitasnya pelayanan publik di Indonesia menurut Surjadi (2012:7) dikarenakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi, yaitu rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), mekanisme dan prosedur yang berbelit-belit; tidak transparan; kurang informatif; fasilitas yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, kurang akomodatif dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian waktu, hukum, dan biaya serta masih adanya atau dijumpai pungutan liar dan diskriminatif. Hal tersebut menimbulkan pandangan yang kurang baik terhadap kualitas pelayanan oleh aparatur pemerintah. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani.

Pelayanan publik yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Kepuasan yang diterima oleh masyarakat terhadap suatu kualitas pelayanan publik dapat mendorong dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai aspek kebijakan pemerintah sehingga tercapainya pemberian pelayanan dan penerimaan pelayanan yang baik akan membentuk pola kebijakan yang lebih baik pula. Menurut Dwiyanto (2008:343-344), kualitas pelayanan administrasi kependudukan dilihat dari beberapa aspek yaitu Sikap Petugas, Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Fasilitas Pelayanan dan Biaya Pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi isu yang sangat penting pada saat ini. Hal ini terlihat dari banyaknya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perubahan sama sekali. (Saputra, 2019)

Masyarakat pada saat ini menuntut aparat pelayanan publik sebagai *service provider* (penyedia jasa) untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada saat ini kualitas dari aparat pemerintah dituntut untuk lebih optimal, kompeten, dan bertanggungjawab. Tetapi pada kenyataan di lapangan pelayanan publik yang didapatkan oleh masyarakat masih tergolong lemah, lambat dan juga berbelit-belit.

Salah satu contoh pelaksanaan pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan salah satu ruang lingkup administrasi publik yang sejalan dengan tugasnya yaitu sebagai pelayan masyarakat atau pelayan publik. Menurut UU No. 24 Tahun

2013 Pasal 1 tentang perubahan atas Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, dijelaskan bahwa :

“Administrasi kependudukan adalah suatu rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.” (bkn.go.id, 2022)

Salah satu lembaga yang mengurus di bidang administrasi kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu merupakan salah satu dinas yang juga memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam penerbitan dokumen kependudukan. Dalam pelaksanaan tugasnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu mempunyai tugas pokok yaitu membantu Walikota dalam menyelenggarakan urusan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kota Batu. Kota Batu merupakan salah satu daerah otonom baru di Jawa Timur yang mengalami peningkatan jumlah penduduk di setiap tahunnya seiring dengan bertambahnya laju pertumbuhan dan pembangunan Kota Batu. (jatim.bpk.go.id)

Seiring dengan meningkatnya laju pertumbuhan akan berpengaruh terhadap kebutuhan masyarakat atas pelayanan publik di berbagai aspek perlu ditingkatkan, salah satunya yaitu pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

Sesuai dengan Peraturan Walikota Batu Nomor 40 Tahun 2012 tentang penjabaran tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan



Sipil Kota Batu dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal terutama dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan seperti perekaman dokumen Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan lain-lain.

Masyarakat Kota Batu merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh DISDUKCAPIL Kota Batu sehingga nilai kepuasan masyarakat meningkat. Hal ini bisa dibuktikan dengan adanya survey kepuasan masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, berikut tabel dan grafik yang diperoleh :

Tabel 1. Nilai Kepuasan Masyarakat Kota Batu

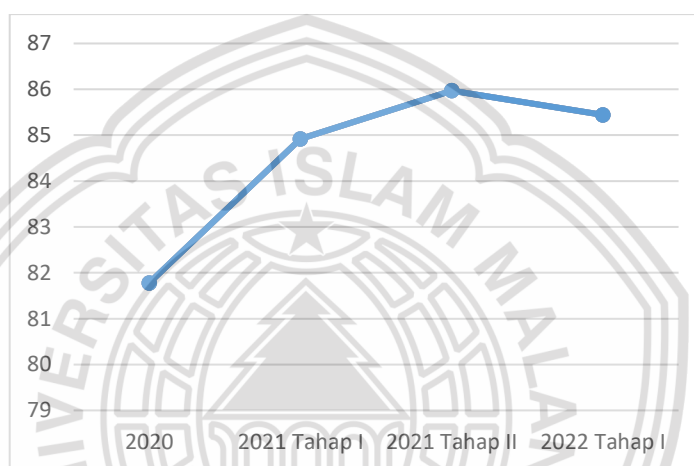
No.	Unsur Pelayanan	Tahun			
		2020	2021		2022
			Tahap I	Tahap II	
1.	Persyaratan Pelayanan	3,180	3,330	3,400	3,330
2.	Prosedur Pelayanan	3,120	3,300	3,330	3,390
3.	Ketepatan Jadwal Pelayanan	3,040	3,320	3,260	3,330
4.	Kesesuaian Biaya	4,000	4,000	4,000	4,000
5.	Output Pelayanan	3,180	3,320	3,420	3,310
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,250	3,330	3,430	3,440
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,240	3,330	3,390	3,380
8.	Kesesuaian Pelayanan	3,120	3,270	3,350	3,230
9.	Penanganan Pengaduan	3,340	3,400	3,400	3,380
Nilai		81,78	84,92	85,97	85,44

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (2019-2021)

Dari data tabel di atas dapat dilihat bahwa setiap unsur pelayanan mempunyai nilai yang berbeda-beda. Untuk semua unsur pelayanan selain kesesuaian biaya mendapatkan skor diantara interval 3,0644 s/d 3,532 sehingga dikategorikan “**BAIK**”, sedangkan untuk unsur pelayanan pada

kesesuaian biaya mendapat skor sebesar **4,00** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 sehingga dikategorikan **“SANGAT BAIK”**. Selain itu bisa dilihat juga bahwa nilai kepuasan masyarakat dari tahun 2020 sampai 2021 tahap II mengalami peningkatan yang signifikan tetapi juga mengalami penurunan di tahun 2022 tahap I dengan nilai 85,44.

Gambar 1. Grafik Nilai Kepuasan Masyarakat Kota Batu



Sumber : Dispendukcapil Kota Batu (2020-2022)

Berdasarkan data tersebut dapat dibuktikan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah mulai meningkat pada tahun 2020 tetapi mengalami penurunan nilai IKM pada tahun 2022 Tahap I, dimana masih ada beberapa poin yang nilai kepuasan masyarakatnya masih rendah dan harus diperbaiki yaitu pada poin persyaratan pelayanan, ketepatan jadwal waktu pelayanan, serta kesopanan dan keramahan petugas.

Berdasarkan buku SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, terdapat beberapa permasalahan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Permasalahan

pertama, yaitu masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan. Dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa dokumen-dokumen sebagai persyaratan mengurus dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), dan dokumen kependudukan lainnya. Kurang lengkapnya persyaratan yang dibawa oleh masyarakat tersebut dikarenakan kurangnya informasi yang lengkap dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai persyaratan yang dibutuhkan sehingga masyarakat harus bolak balik dalam mengurus dokumen kependudukan. Secara tidak langsung hal tersebut yang menjadi penghambat proses pembuatan dokumen kependudukan dan berpengaruh juga terhadap kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Selain itu, permasalahan kedua di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah keluhan masyarakat tentang sikap beberapa pegawai saat memberikan pelayanan. Ada beberapa masyarakat yang mengeluh tentang sikap beberapa pegawai yang terkadang kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Keramahan merupakan salah satu bentuk personalisasi yang akan membuat pengguna pelayanan merasa akrab dan senang. Sikap pegawai yang kurang ramah dalam memberikan suatu pelayanan menyebabkan masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga berpengaruh terhadap kualitas suatu pelayanan.

Permasalahan ketiga, peneliti juga menemukan masalah yaitu pada

bagian sarana dan prasarana. Menurut masyarakat, fasilitas yang diberikan sudah cukup nyaman seperti tersedianya kursi tunggu yang nyaman dan juga adanya ruang baca yang terdapat beberapa buku seperti koran, majalah, serta beberapa novel. Tetapi menurut masyarakat perlu adanya penambahan fasilitas seperti komputer (PC) dan juga printer ataupun mesin *fotocopy* untuk mempermudah jika persyaratan yang dibawa oleh masyarakat masih kurang lengkap dan tidak perlu bolak balik keluar kantor pelayanan untuk melakukan *fotocopy* dokumen. Hal itulah yang menghambat proses pelayanan sehingga menyebabkan masyarakat belum merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan

Berdasarkan uraian permasalahan diatas yang terkait dengan peningkatan kepuasan masyarakat di dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Batu, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Peningkatan Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).”**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam penerbitan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Batu?

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis tentang kualitas pelayanan publik dalam peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam penerbitan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

### D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi jurusan administrasi publik  
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.
  - b. Bagi administrasi publik  
Penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang memiliki tema dan permasalahan yang sama dengan penelitian ini agar bisa menjadi data tambahan untuk melakukan penelitian yang lebih baik dan disempurnakan.

c. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu terhadap peningkatan kepuasan masyarakat Kota Batu. Dan juga hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta merupakan sarana peningkatan ilmiah penulis dan teori-teori yang telah didapatkan dan dipelajari dalam aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi pemerintah

Penelitian ini berguna sebagai pandangan pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan supaya lebih baik dan lebih berkualitas lagi.

b. Bagi masyarakat

Penelitian ini berguna untuk memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan yang lebih luas tentang pentingnya pembuatan administrasi kependudukan.

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dalam Peningkatan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa kualitas pelayanan publik terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu diukur dengan menggunakan 5 (lima) aspek yang dikemukakan oleh (Dwiyanto, 2008:343-344) pada bukunya yang berjudul Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, yang terdiri dari :

- a. Sikap Petugas

Aspek sikap petugas yang terdiri dari sikap petugas, kemampuan petugas dan daya tanggap petugas dianggap sudah memenuhi aspek tersebut dan memberikan kesan yang menyenangkan kepada masyarakat. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga petugas menerangkan dengan detail dan jelas terkait alur dan persyaratan pelayanan. Selain itu, petugas juga mempunyai kemampuan

yang baik dalam memberikan pelayanan serta menerima dengan baik kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat untuk pelayanan yang lebih baik lagi.

b. Prosedur Pelayanan

Prosedur dan persyaratan pelayanan sudah memenuhi aspek tersebut, yaitu prosedur dan persyaratan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit. Namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki yaitu tidak adanya papan informasi yang jelas sehingga masyarakat banyak yang bingung tentang dokumen yang harus dibawa, selain itu adanya penumpukan masyarakat pada bagian loket pendaftaran yang menyebabkan pelayanan agak terhambat.

c. Waktu Pelayanan

Pada aspek ini kecepatan dan kepastian jadwal pelayanan sudah mulai meningkat dan masyarakat sudah cukup puas. Tetapi perlu ditingkatkan lagi pada kecepatan pelayanan, karena masih ada masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanannya kurang cepat karena menunggu lama. Tetapi pada aspek kepastian jadwal, masyarakat sudah sangat puas karena penyelesaian dokumen kependudukan bisa langsung selesai pada hari ini, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang diberikan.



d. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah mengalami peningkatan kualitas pelayanan dan juga memberikan kesan puas dari masyarakat yaitu dengan adanya kursi ruang tunggu yang nyaman, AC, meja pelayanan, dan pojok baca yang berisi koran, majalah, novel, dan buku pengetahuan lain. Namun pada aspek ini perlu adanya penambahan fasilitas pendukung seperti mesin *fotocopy* , PC/Komputer publik yang memudahkan masyarakat pada saat kekurangan dokumen. Dan juga perlu ada penambahan seperti kantin dan kamar mandi khusus untuk masyarakat.

e. Biaya Pelayanan

Dilihat dari aspek biaya pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah memenuhi aspek tersebut dan masyarakat sudah sangat puas. Hal tersebut dibuktikan dari masyarakat yang mengatakan bahwa biaya pengurusan dokumen kependudukan sudah digratiskan dan tidak dipungut biaya apapun.

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik terhadap pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah

sangat baik dan kepuasan masyarakat juga sudah mulai meningkat terhadap pelayanan yang didapatkan.

2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan yang harus dibawa dalam pengurusan dokumen kependudukan, kurangnya fasilitas pendukung seperti komputer dan printer atau mesin *fotocopy* publik, dan juga kurangnya pegawai pada bagian loket pendaftaran. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat kerja para pegawai dalam memberikan pelayanan yang prima, banyaknya inovasi pelayanan yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, dan juga sering adanya sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur, persyaratan, dan alur pada pengurusan dokumen kependudukan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan publik terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, maka peneliti dapat memberikan saran supaya kualitas pelayanan lebih meningkat lagi dan dapat membantu dalam peningkatan kepuasan masyarakat. Adapun beberapa saran tersebut antara lain :

1. Saran Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.
  - a. Menambah pegawai pada loket pendaftaran supaya tidak terjadi penumpukan antrian masyarakat.
  - b. Memasang papan informasi terkait persyaratan dalam pengurusan dokumen kependudukan di depan kantor pelayanan.
  - c. Menambahkan fasilitas pendukung pelayanan seperti komputer dan print atau mesin *fotocopy* untuk memudahkan masyarakat yang kurang dalam membawa persyaratan dokumen.
  - d. Menambahkan fasilitas pendukung lain seperti kantin dan toilet umum.
2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya
  - a. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan untuk menggunakan lebih banyak sumber untuk mencari laporan terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan.
  - b. Bagi penelitian selanjutnya yang akan melakukan kajian yang sama tentang pelayanan administrasi kependudukan dapat mengembangkan penelitian dan lebih memfokuskan terhadap apa yang diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Arikunto. (2007:152). Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara
- Darmadi, Hamid. 2011. Metode penelitian pendidikan. Bandung : Alfabeta.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). Konsumen dan pelayanan prima. Yogyakarta: Gava Media
- Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah, (2018). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya Edisi Revisi. Yogyakarta: Gava Media
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Miles, M.B dan A.M Huberman. 2014. Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru. Jakarta: UI Press
- Moenir, 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosda karya.
- Mukhtar. 2013. Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif. Jakarta: Referensi (GP Press Group)
- Nangoi. 2004. Pemberdayaan di Era Ekonomi Pengetahuan. Jakarta: PT. Gramedia
- Pasolong, Harbani, 2007, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung
- Ratminto & Winarsih, A.S., 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Siagian, Sondang P. 1990. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sinambela, L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Surjadi, 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung : PT. Refika Aditama

Suwarsono. 1999. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: PT. Mandala Krida

**Jurnal :**

Amelya,A.(2020). KUALITAS PELAYANAN E-KTP DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DIKANTOR KECAMATAN SALAM BABARIS KABUPATEN TAPIN (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).

Amiruddin, A., & Yarangga, M. M. (2021). Kualitas Pelayanan Alokasi Dana Desa Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kampung Anjareuw Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 1(1), 15-20.

Miftahul, M., & Meirinawati, M. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN BULAK BANTENG KOTA SURABAYA. *Publika*, 515-526.

Nopiasari, N., & Setiawati, B. (2021). EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR DESA BANGKIRAYEN KECAMATAN AWANG KABUPATEN BARITO TIMUR. *JAPB*, 4(2), 1800-1814.

Reda, D. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Johan Pahlawan. *Journal of Public Service*, 2(1), 57-60.

SARI, A. R. (2022). EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN BUNUT KABUPATEN SANGGAU. *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 2(1), 65-75.

Saputra, S. D. (2019). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan Kepanjen Kidul kota Blitar (studi kasus di kantor kecamatan Kepanjen Kidul kota Blitar).

Surendry, S. P., & Sukmana, H. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Keboansikep Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo. *Musamus Journal of Public Administration*, 5(1), 043-055.

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.

Tuju, M. A. M., Kimbal, M., & Mantiri, M. (2017). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan (Suatu Studi Tentang Pelayanan Akta Kelahiran). *JURNAL EKSEKUTIF*, 2(2)

**Dokumen Resmi Negara :**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:  
63/KEP/M.PAN/7/2003

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 36 tahun 2012

Peraturan Walikota Batu Nomor 20 Tahun 2021

Undang Undang Nomor 24 Tahun 2003 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

**Website :**

Alimansyah. (2022, Februari 03). Wajah Buram Pelayanan Publik –  
mediaindonesia.com. <https://mediaindonesia.com/opini/468871/wajah-buram-pelayanan-publik> (Diakses pada : 25 Januari 2023)

Dispendukcapil.batukota <https://dispendukcapil.batukota.go.id/> (Diakses pada 10  
April 2023)

dispendukcapil.jemberkab.go.id. (2022, April 19). Gratis-Tis..!! Seluruh  
Pengurusan Adminduk Tidak Berbayar.  
<https://dispendukcapil.jemberkab.go.id/gratis-tis-seluruh-pengurusan-adminduk-tidak-berbayar/> (Diakses pada : 02 Januari 2023)

jatim.bpk.go.id. Kota Batu. <https://jatim.bpk.go.id/kota-batu/> (Diakses pada 25  
Januari 2023)

ppid.kotabatu. <https://ppid.batukota.go.id/> (Diakses pada 10 April 2023)

Rahman, M. D. (2022, September 19). Pembangunan Mal Pelayanan Publik di Kota  
Batu Selesai – Jatimtimes.com. Available from : Jatimtimes.com.  
<https://www.timesindonesia.co.id/ketahanan-informasi/428997/pembangunan-mal-pelayanan-publik-di-kota-batu-selesai> (Diakses pada:19 November 2023)