



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA MALANG**
(Studi: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh:

IHSAN

NPM 21901091138



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

ABSTRAK

Ihsan, 2023 NPM 21901091138, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang (Studi: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang), Dosen Pembimbing I Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si, Dosen Pembimbing II Suyeno, Sos., M.AP.

Kualitas pelayanan publik Administrasi Kependudukan di Kota Malang. Pelayanan publik merupakan hal yang fundamental dalam menjalankan roda-roda pemerintah. Meskipun, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah masih belum seutuhnya dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebagai penerima layanan. Salah satunya pelayanan publik administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kota Malang masih terdapat beberapa masalah yang harus diperbaiki dan dibenahi terkait tentang pelayanan yang masih kurang memanfaatkan waktu, dan respon terhadap masyarakat dalam melayani.

Penelitian ini yaitu analisis deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menyajikan data secara sistematis, faktua dan akurat mengenai peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan. Fokus penelitian ini adalah penelitian mengenai kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Malang dengan menggunakan teori Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2018:63) yaitu Bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*Reliability*), Respon/tanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan (observasi, wawancara, dan dokumentasi). Analisis data pada penelitian ini menggunakan empat komponen yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Kualitas Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang terdiri dari 5 indikator yaitu terkiat dimensi tangible (bukti fisik), reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan yang terakhir Empathy (Empati) maka dapat di tarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

Tangible (bukti fisik), fasilitas pendukung pelayanan sudah memadai seperti adanya pendinginan ruangan/AC, Kursi untuk menunggu antrian sudah cukup banyak. Dimensi Reliability (Kehandalan) pegawai merespon keluhan masyarakat dan menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan SOP yang ada di Dispendukcapil. Dimensi Emphaty (Empati) yaitu pegawai sudah menunjukkan kualitas pelayanan dengan baik yaitu dengan memberikan pelayanan yang tulus, serta peduli memberi perhatian kepada masyarakat dan tidak membedakan satu sama lain sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan. Responsiveness (daya tanggap) bahwa pegawai sudah menunjukkan sikap yang cukup baik kepada masyarakat, namun ketanggapan pegawai terhadap masyarakat masih perlu di perbaiki.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan.

ABSTRACT

Ihsan, 2023 NPM 21901091138, Public Administration Study Program, Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Service Quality of the Public Faculty of Population Administration at the Malang City Population and Civil Registration Service (Study: Malang City Population and Civil Registration Service), Supervisor I Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si, Supervisor II Suyeno, Sos., M.AP.

Quality of Population Administration public services in Malang City. Public services are fundamental in running the wheels of government. However, the services provided by the government are still not fully able to provide satisfaction to the community as service recipients. One of them is the population public administration service organized by the Malang City Population and Civil Registration Department. There are still several problems that need to be corrected and addressed regarding services that still lack the use of time and responsiveness to the community in serving them.

This research is a descriptive analysis using a qualitative approach to present data systematically, factually and accurately regarding events and phenomena that occur in the field. The focus of this research is research on the quality of population public administration services in the Malang City Population and Civil Registration Department using the theory of Zeithaml et al (1990) in Hardiansyah (2018:63), namely physical evidence (tangible), reliability (Reliability), Response/responsiveness (Responsive), Guarantee (Certainty), Empathy (Empathy). Data collection techniques through literature studies and field studies (observation, interviews and documentation). Data analysis in this research uses four components of collection, namely data, data condensation, data presentation, and drawing conclusions.

Based on the results of research conducted by researchers regarding the quality of public services in the Malang City Population and Civil Registration Service, which consists of 5 indicators, namely those related to tangible dimensions (physical evidence), reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Guarantees (Guarantees), and others. Lastly, Empathy (Empathy) can be drawn as follows:

Tangible (physical evidence), service support facilities are adequate, such as air conditioning/AC, there are enough chairs to wait in line. Dimensions of Reliability (Reliability) employees respond to public complaints and carry out service procedures in accordance with the SOPs in the Population and Civil Registration Department. The dimension of Empathy is that employees have demonstrated good quality of service, namely by providing sincere service, and caring about paying attention to the community and not discriminating between each other so that they can provide satisfaction to the community who provide the service. Responsiveness means that employees have shown a fairly good attitude towards the community, but employee responsiveness towards the community still needs to be improved.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dinamika pelayanan publik di Indonesia memang menjadi sebuah pembahasan yang menarik di dalam kehidupan masyarakat luas ketika berurusan dengan birokrasi pemerintah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1, bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan publik (Erlianti et al., 2019).

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Malang salah satu instansi yang berada di kota Malang yang mempunyai tugas pokok yang melaksanakan urusan pemerintah di bidang kependudukan berdasarkan asas otonomi dan pembantuan serta melaksanakan ketentuan. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan wadah atau sarana untuk bekerjasama dalam rangka mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan sebelumnya yang dihimpun menjadi suatu hubungan yang teratur berdaya guna dan berhasil untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dibutuhkan keahlian dan kinerja yang maksimal (Ida Hayu Dwimawanti, 2004).

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik daerah yang menyelenggarakan

pelayanan publik. Sedangkan penerimaan layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan (Pundenswari, 2017).

Menurut LAN (2004) dalam Hardiansyah (2018:15) pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan”. Karena pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah (Hayat 2017:1).

Kepuasan masyarakat didapatkan dari terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan standar pelayanan atau lebih dari standar tersebut, metode yang digunakan dalam pengukuran kepuasan masyarakat serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman dan acuan yang telah dibuat oleh pemerintah.

Secara umum dapat dikatakan bahwa setiap manusia sangat membutuhkan pelayanan, bahkan dapat disimpulkan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia itu sendiri. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik pasti mengharapkan mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah. Itulah pentingnya kemudian pemerintah harus terus menerus melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, agar kepuasan itu dirasakan betul oleh masyarakat.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua masyarakat sesuai dengan apa yang telah tertulis di dalam pasal 1 undang-undang nomor 25 tahun 2009 bahwa: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dipertegas pula dalam ayat (7), menyatakan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dengan dikeluarnya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah dalam asas penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan bahwa pemerintah daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah. Kemudian juga disebutkan pada pasal 34 ayat 2 bahwa pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan pada asas: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesional, partisipasi, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Ketetapan waktu, kecepatan waktu serta kemudahan dan keterjangkauan. Maka dari itu pemerintah daerah secara terus menerus harus berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Namun dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasan dan wewenang untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, dengan kebijakan tersebut pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan yang terbaik dan mampu menjawab apa yang diinginkan oleh masyarakat setempat.

Kebijakan desentralisasi atau otonomi daerah di implementasikan, pelayanan publik menjadi topik pembahasan penting baik di pemerintah ataupun di tengah-tengah masyarakat, dikarenakan pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi tolak ukur dalam keberhasilan, pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah berkualitas terhadap masyarakat, maka pelaksanaan program otonomi daerah dapat dikatakan berhasil.

Pemberian wewenang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dibebankan oleh instansi pemerintah terhadap pemerintah daerah menjadi tuntutan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan yang prima, mengingat desentralisasi memiliki tujuan mulia atas perbaikan pelayanan publik yang menjadi harapan bagi setiap warga negara.

Oleh karena itu, pentingnya dalam hal memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat pelayanan publik masih menjadi persoalan yang perlu mendapatkan perhatian di negara kita ini dengan secara terus menerus. Hal ini dikarenakan dengan masih banyaknya tuntutan akan perbaikan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan oleh para abdi negara yang masih jauh dari kata pelayanan prima.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil (DISPENDUKCAPIL) Kota Malang yang terletak ditengah-tengah kota malang merupakan salah satu pelaksanaan publik administrasi kependudukan bidang pendaftaran Kependudukan yang meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan Akta Kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarga negaraan.

Kemudian dalam kualitas pelayanan yang baik di Kota Malang menjamin keberhasilan atas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat, namun sebaliknya kualitas pelayanan yang rendah akan dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh petugas Dispendukcapil Kota Malang.

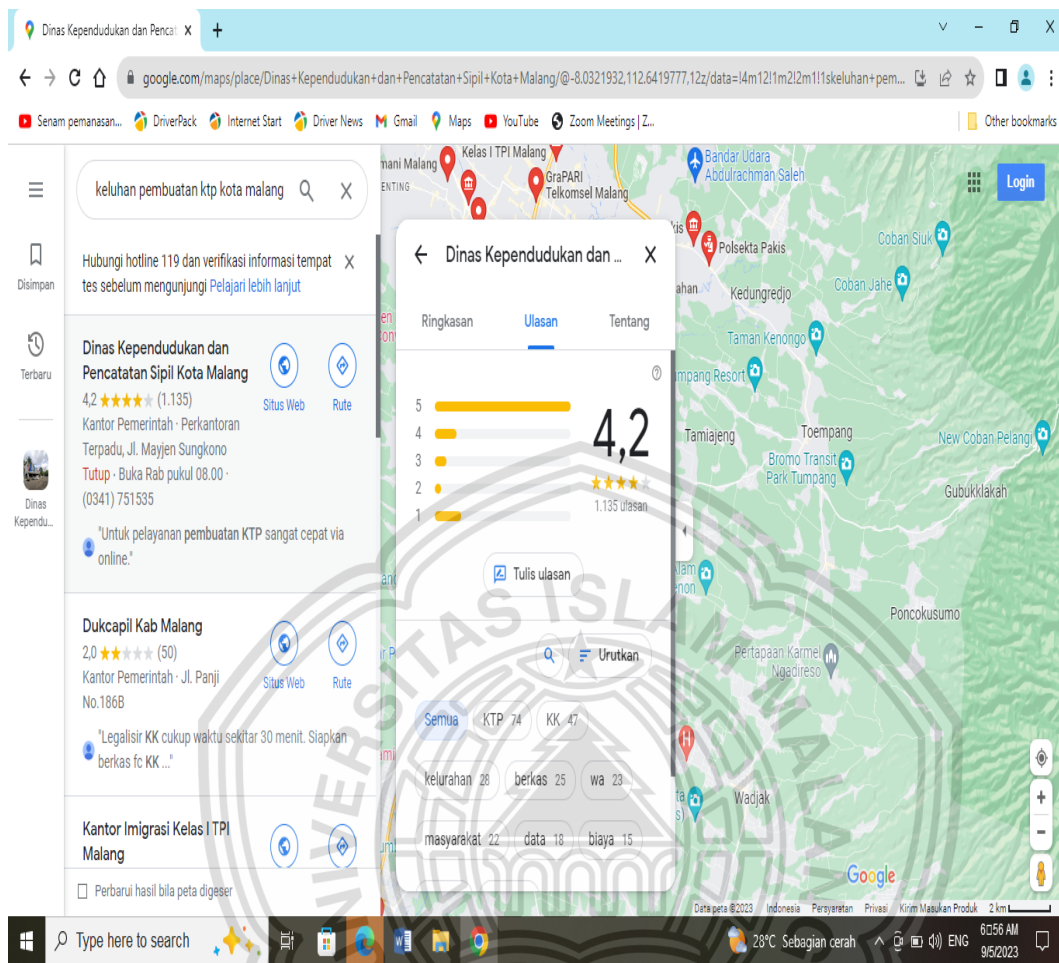
Suatu keberhasilan dari pada pelayanan dapat dilihat dari bentuk pemerintahnya dan kebutuhan masyarakat yang selalu tergantung terhadap pelayanan publik pelayanan bukan hal mudah untuk dilakukan mengingat masih banyak masyarakat yang belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kegagalan dan keberhasilan suatu pelayanan yang dibebankan oleh Dispendukcapil Kota Malang bisa dilihat dari pelayanan yang telah diberikan dan bagaimana proses pelayanan yang telah diberikan. Sehingga, pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dituntut untuk memberikan suatu pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan harapan dan

keinginan masyarakat Kota Malang. Akan tetapi masih terdapat permasalahan yang ditemukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Pada Jawa Pos Radar Malang, kepala Bidang Informasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang Sudarmanto mengatakan, ratusan pengaduan kasus tersebut ditemui selama beberapa bulan terakhir. Ada tiga masalah yang kerap dilaporkan ke pihaknya. Seperti NIK tak terdedeksi, sertifikat vaksin tak terdeteksi, dan namanya tak tercatat. Menanggapi masalah tersebut, Dispendukcapil Kota Malang melakukan konsolidasi dengan pemerintah pusat.

“Jadi kami mengirimkan data ke server pusat supaya masalah tak muncul kembali,” katanya.

Berdasarkan kutipan di atas, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang masih belum dapat memuaskan masyarakat Kota Malang terkait dengan nama mereka yang tidak terdeteksi di vaksinasi. Cara kerja yang kurang cepat untuk mengkomunikasikan dengan pemerintah pusat terkait Nomor Induk Penduduk tersebut.



Gambar 1. 1 Ulasan Dispendukcapik Kota Malang di google maps

Sumber: google maps, 17 Agustus 2023.

Dilihat dari gambar ulasan tersebut terlihat di atas pada google maps, ringkasan ulasanya hanya mendapatkan ranting 5 dari 4,2 ulasan yang ada hal itu menanda ketidak puasan masyarakat kota malang terhadap pelayanan Ktp yang tidak terdektesi di saat vaksinasi, baik dalam penggunaan akta kelahiran lainnya. Artinya sistem dan blangko pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang, harus perlu dibenahi dan diperbaiki agar kualitas pelayanan yang baik dapat dirasakan oleh masyarakat.

Perbaikan secara terus menerus harus dilakukan agar masyarakat merasa puas dan dapat penilaian yang baik dari masyarakat.

Berdasarkan survei yang telah dilakukan peneliti permasalahan yang ada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang yakni terkait sistem yang eror dan blangko yang habis sehingga menyebabkan pelayanan tidak maksimal dan kurang efektif dan efisien dalam melayani masyarakat secara cepat. Sehingga membuat masyarakat merasa jenuh dalam menunggu pembuatan Ktp.

Berbagai pelayanan administrasi, seperti pelayanan KTP, Akte kelahiran, sertifikat tanah, dan perizinan, merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan KTP dan akte kelahiran sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara (Dwiyanto, 2010, h.20).

Peneliti melakukan survei pada suatu instansi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di kota malang pada tanggal 06 september 2023. Dengan data yang didapatkan Badan Pusat Statistik (BPS) kota malang hasil sensus penduduk (SP2020). Tercatat penduduk kota malang pada bulan September 2020 sebanyak 843.810 jiwa. Dalam jangka waktu sepuluh tahun sejak tahun 2010, jumlah penduduk kota malang mengalami penambahan sekitar 23.567 jiwa.

Kepala BPS kota Malang, Sunaryo mengatakan, sensus penduduk, dilaksanakan tiap 10 tahun sekali, dan SP 2020 adalah sensus ke 7 setelah Indonesia merdeka. Keenam sensus penduduk sebelumnya dilaksnaakan pada tahun 1961,

1971, 1990, 2000, dan 2010 dengan menggunakan metode tradisional. Yaitu mencatat setiap penduduk dari rumah ke rumah.

Baru pertama kalinya dalam sejarah sensus penduduk di Indonesia, SP 2020 menggunakan metode kombinasi yaitu dengan memanfaatkan data administrasi Kependudukan (Administrasi) dari Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian dalam Negrei (Kemendagri) sebagai data dasar pelaksanaan SP2020. “Hal ini dirancang dan dilaksanakan sebagai upaya untuk mewujudkan satu data kependudukan indonesia”

Sementara luas kota malang sebesar 110,06 kilometer persegi, maka kepadatan kota malang sebanyak 7.636 jiwa per kilometer persegi. Angka ini meningkat dari hasil SP2020 yang mencatat kepadatan penduduk kota malang sebanyak 7.453 jiwa per kilometer. Sedangkan sebaran penduduk kota malang terbanyak berada di kecamatan kedungkandang yang mencapai 25 persen dari total penduduk kota malang. Terendah ada di kecamatan klojen, sebaran hanya 11 persen.

Kebijakan administrasi kependudukan di kota malang sudah di rencanakan mulai tahun 2007 dengan dilahirkannya peraturan daerah kota malang No.15 Tahun 2007 dan diperkuat dengan peraturan walikota malang No.11 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di lingkungan pemerintah kota malang. Dalam peraturan daerah kota malang No. 15 Tahun 2007 pada Bab 1 menyebutkan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran

penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sesuai dengan komponen standar pelayanan Permandagri No.118 Tahun 2017 Tentang Blanko, KK, Register dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil. Yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Masalah mendasar dalam administrasi kependudukan adalah yang berkenaan dengan definisi penduduk yang digunakan. Seperti dalam pelayanan pembuatan KTP harus menunggu sampai berminggu-minggu untuk mendapatkan sebuah KTP, secara tidak langsung menandakan bahwa kualitas pelayanan publik administratif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak efektif dan efisien seperti yang tertera pada gambar 1 diatas, hasil data dari ulasan masyarakat terkait dengan pelayanan pembuatan KTP. Padahal dalam pembuatan KTP dan dokumen lainnya tidak harus secara manual, bisa saja sekarang menggunakan E-ktp yang digunakan dalam setiap aktifitas masyarakat seperti pembuatan akte kelahiran, KIA, surat izin mengemudi (SIM), dan dokumen lainnya.

Selanjutnya, kurangnya kesadaran masyarakat Kota Malang terkait pentingnya memiliki dokumen kependudukan, serta masih banyak masyarakat Kota Malang yang tidak mengerti tentang persyaratan dalam pembuatan dokumen kependudukan.

Hal tersebut dapat dilihat dari pencapaian kinerja pada jumlah data kepemilikan KIA Kota Malang yang memiliki KIA masih 56 % atau setara dengan 124.419 anak. Sedangkan yang lainnya, sebanyak 99.290 belum memiliki kartu identitas.” Masih ada sekitar 44% yang belum memiliki kartu identitas anak”.

Penyebab belum maksimalnya penerbitan KIA lantaran masih banyak orang tua yang belum memahami pentingnya KIA. Namun, pihaknya akan mengupayakan hal tersebut semaksimal mungkin. Paling tidak tahun ini ditargetkan pembuatan KIA tembus 70 %.

Seperti yang diketahui, pemerintah menerbitkan KIA demi meningkatkan pendapatan sekaligus perlindungan anak. Selain sebagai data diri anak, KIA juga untuk mempermudah anak-anak mendapatkan pelayanan publik. Misalnya pelayanan kesehatan, pendidikan, transportasi, pembelian tiket dan vaksin Covid-19.

Berdasarkan uraian diatas, terdapat masih banyak permasalahan yang ada di Dispendukcapil Kota Malang, seperti kurangnya efektif dan efisien dalam pelayanan secara cepat sehingga dapat dilihat seberapa kualitas pelayanan publik pada Dispendukcapil Kota Malang. Pentingnya penelitian ini dilakukan agar pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat dengan mudah dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan latar belakang di atas dan survey dilakukan oleh peneliti, terdapat permasalahan sebagai berikut:

1. Berdasarkan berita yang ada di Jawa Pos Radar Malang, terdapat pernyataan terkait dengan KTP yang lama dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga masyarakat menunggu lama dalam pengambilan KTP tersebut. Dalam menunggu jadinya ktp sekitar 5 hari baru jadi,

sehingga ketika masyarakat yang sedang membutuhkan cepat maka harus menunggu pembuatan ktp tersebut.

2. Pada ulasan yang ada di google maps, adanya 6 ulasan yang memberi ranting hanya 1, dan banyak pernyataan yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Malang. Sehingga dapat digambarkan bahwa dalam pelaksanaan dan pemberian pelayanan publik ini belum sesuai dengan aspek-aspek kualitas pelayanan publik.
3. Berdasarkan hasil survei, epektifitas waktu dalam pembuatan KTP tidak efisien dalam pembuatan KTP, serta dalam melayani dalam pembuatan dokumen lain.
4. Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public administrasi kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Malang.
5. Berdasarkan penjelasn latar belakang dan permasalahan, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang Kualitas pelayanan public di Kota Malang. Hal ini karena permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya menimbulkan suatu pertanyaan, terkait kualitas pelayan public di Kota Malang, dan permasalahan ini belum ada penyelesaian secara maksimal oleh pemerintah Kota Malang. Oleh karena itu, penulis mengajukan judul penelitian **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dinilai dari dimensi *tangible, reliability, responsiveness, Assurance, Emphaty*?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pada kualitas pelayanan public administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada kualitas pelayanan public administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

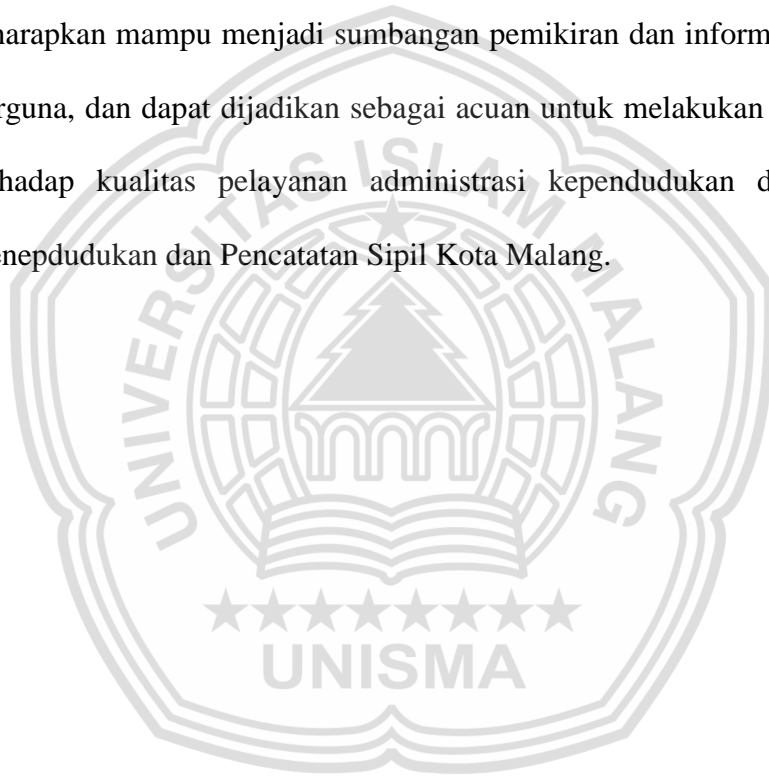
D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan informasi ataupun acuan bagi penulis dengan judul yang serupa.
 - b. Hasil berdasarkan penelitian ini dapat sebagai tambahan kepustakaan pada bidang administrasi public, khususnya tentang pelyanan public, kualitas pelayanan publikm dan administrasi kependudukan.

- c. Hasil dari penelitian dapat menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan, pengalaman dan wawasan penulis, baik pengetahuan yang bersifat teoritis dan praktis.

2. Manfaat Praktis

Bagi pemerintah Kota Malang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang, penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumbangan pemikiran dan informasi yang berguna, dan dapat dijadikan sebagai acuan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan penetiti sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang terdiri dari 5 indikator yaitu terkiat dimensi tangible (bukti fisik), reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan yang terakhir Empahty (Empati) maka dapat di tarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:
 - a. *Tagible* Dimensi Tangible (Bukti Fisik) pada dimensi ini dirasa sudah dikatakan baik. Karena dilihat dari saranan dan prasaran yang ada sudah memadai. Hanya saja pegawai bisa mengkoordinasi lagi supaya terjadi dan tertata dengan baik.
 - b. *Reability* (Kehandalan) berdasarkan hasil wawancara penilaian pada dimensi ini sangat baik dikarenakan dapat penilaian baik dari masyarakat. Akan tetapi perlu ada perbaikan yang banyak agar memperhatikan sarana dan prasanana yang ada sebagai dari beberapa indikator yang telah ditanyakan yaitu mengenai kecermatan dan kehandalan pegawai dalam mengoperasikan alat bantu.
 - c. *Responsiviness* (Ketanggapan) pada penilaian dimensi ini berdsarkan hasil penelitian perlu adanya perbaikan lagi agar lebih baik dalam pelayanan masyarakat dengan merespon yang bai pula. Kecepatan dan

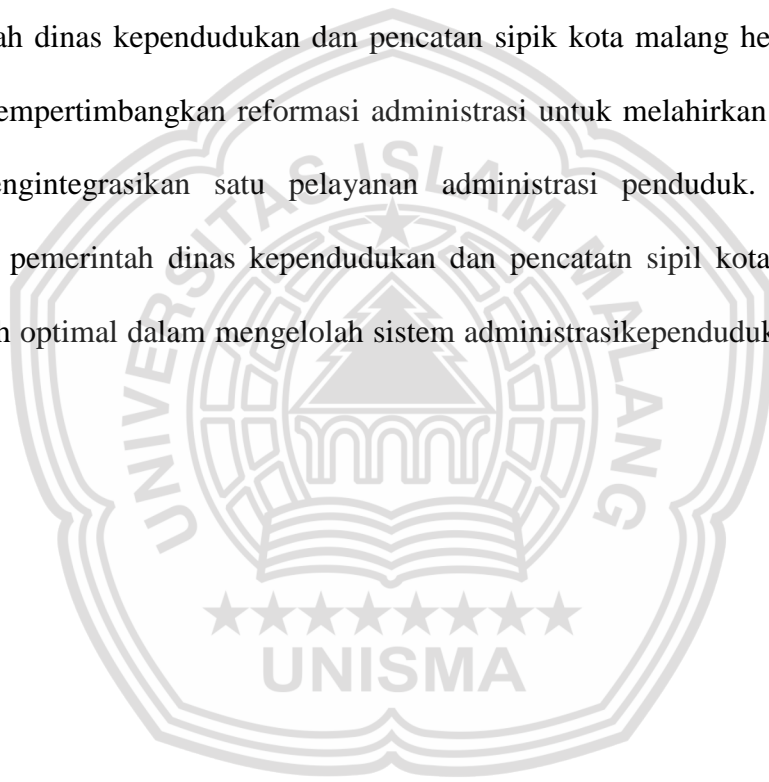
- ketepatan menjadi suatu utama dalam pembuatan dokumen, maka dari itu perlu adanya respon yang baik terhadap masyarakat kota malang.
- d. *Assurance* (Jaminan) Ditinjau dari dimensi Assurance, Kantor Dispendukcapil Kota Malang dalam memberikan jaminan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik aman dan nyaman, dari segi pelayanan dan sarana yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang.
 - e. *Empathy* (Empati) berdsarkan hasil penelitian bahwa penilaian pada indikator sudah bisa dikatakan cukup baik dikarenakan pegawai Dispendukcapil Kabupaten sudah melakukan pelayanan dengan sikap ramah sopan santun, dan tidak adanya diskriminatif, ditandai dengan anjuran membudayan 8S; senyum, salam, sapa, sopan, santun, sabar, semangat dan siap melayani.
2. Faktor pendukung dan Penghambat Kualitas pelayanan publik di dispendukcapil kota malang.
- a. Faktor Pendukung yaitu adanya peserta magang yang dapat meringankan dan mempercepat pekerjaan pegawai sehingga masyarakat dapat menerima dengan cepet segala urusannya.
 - b. Faktor Penghambat yakni kurangnya kesadaran masyarakat akan penting memiliki dokumen kependudukan dan kesadaran mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengurus segala urusannya. Kedua internert dan server website down sehingga hal tersebut mempengaruhi pada kualitas pelayanan

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas maka rekomendasi penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya memasang Standar Operasional Prosedur (SOP) agar masyarakat mengetahui standar pelayanan yang ada di kantor Dinas kependudukan dan pencatan sipil kota malang.
2. Mengadakan sarana/fasilitas maupun personil segera diupayakan agar kualitas pelayanan dapat dicapai sebagaimana ukuran-ukuran *tagible*, *reability*, *responsiveness*, *asurance*, maupun *empaty*. Semuanya itu akan berimplikasi pada optimaliasi pemberian pelayanan dan menghindari dari sistem eror dan balangko yang kurang.
3. Meningkatkan kualitas publik seharusnya mengubah posisi dan peran dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat berubah menjadi suka melayani dan suka mengatur dan memerintah, merubah menjadi suka menolong ke arah yang kolaborasi, fleksibel, dan dialogis dari yang suka menggunakan kekuasaan serta menuju ke cara-cara kerja realistik dari pada cara-cara yang sloganis. Dengan demikian tersedianya sumber daya berupa personil, peralatan dan pembiayaan, maka tugas dan tanggung jawab pemerintah dispendukcapil kota malang untuk memberikan layanan publik publik dapat dilaksanakan dengan baik. Pada giliranya masyarakat dapat menikmati kualitas pelayanan yang diberikan oleh para petugas pemerintah dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang.

4. Mengintensifikan pelaksanaan sosialisasi mengenai pelayanan melibatkan masyarakat sebanyak-banyaknya untuk menghadiri penyuluhan mengenai pelayanan, tempat penyuluhan hendaknya dapat di jangkau dengan mudah oleh masyarakat, waktu pelaksanaan penyuluhan disesuaikan dengan aktivitas masyarakat setempat dan dilakukan secara merata diberbagai wilayah dan berbagai lapisan masyarakat kota malang.
5. Pemerintah dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang hendaknya segera mempertimbangkan reformasi administrasi untuk melahirkan kebijakan yang mengintegrasikan satu pelayanan administrasi penduduk. Dengan demikian pemerintah dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang akan lebih optimal dalam mengelola sistem administrasi kependudukan yang ada.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Keban, Yeremias.T. 2019. *Enam Dimensi Startegis Adminstrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Penerbit Gava M edia.

Ali Faried. 2015. *Teori dan Konsep Administrasi dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Makarom Zaenal, ddk. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Cv Pustaka Setia.

Nisa, Z. N. I., & Suhartono, S. (2018). *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Tiki Yogyakarta*. (Doctoral dissertation, STIE Widya Wiwaha).

Sujarweni, V. W. (2014). *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Perss.

Fathoni, A. (2006). *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

E-book

Mulyawan, Rahman. 2016, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.

Maulidiah Sri. 2014, *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Bandung: Indra Prahasta.

Jurnal:

Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B.

A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>

Ida Hayu Dwimawanti. (2004). (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh : Ida Hayu Dwimawanti. "Dialogue" *JIAKP*, 1(1), 109–116.

Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13–21. www.jurnal.uniga.ac.id

Patricia, Erika, Hayat Hayat, and Suyeno Suyeno. "Implementasi E-Office Sabdopalon Jombang Sebagai Langkah Menuju Pemerintahan Digital." *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 9.1 (2023): 77-89.

Zamroni, Zamroni, Afifuddin Afifuddin, and Roni Widodo. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang)." *Respon Publik* 13.2 (2019): 75-82.

Supriyanto, Didik. "Implementation Of Public Services Mall For The Community In The City Of Malang." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7.2 (2023): 16085-16090.

Supriyanto, Didik. "Sosialisasi Alat Pelindung Diri Untuk Menjaga Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Kepada Pekerja Lapangan." *Ekalaya: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Indonesia* 2.1 (2023): 92-99.

Supriyanto, Didik. "Quality of Public Services In Service Office Population and Civil Registration." *Best Journal of Administration and Management* 1.3 (2023): 118-122.

Muniman, Muniman, M. Mas' ud Said, and Retno Wulan Sekarsari. *Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang. Respon Publik* 16.10 (2022): 95-105.

Rohman, Alifian Nur, Nurul Umi Ati, and Agus Zainal Abidin. *Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan. Respon Publik* 15.6 (2021): 72-78.

Handoyo, Eko. *Kebijakan publik. Semarang: Widya Karya* (2012).

Mahsyar, A. (2011). *Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).

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

Syafingi, H. M. (2017). *Konstitusionalitas Standar Pelayanan Minimal. Jurnal Hukum Novelty*, 8(2), 216-231.

Ardiputra, S., & Prawira, M. R. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571: Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 4(2), 136-146.

- Sarwono, J. (2010). *Pengertian dasar structural equation modeling (SEM)*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Ukrida*, 10(3), 98528.
- RAY RAYANDI, J. O. N. I. (2019). *Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Tasikmalaya*. (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi).
- Nasyrah, N., & Darwis, D. (2017). *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar*. *Jurnal Mirai Management*, 2(1), 133-148.
- Handayani, A., & Rijali, S. (2021). *Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dilihat dari Dimensi Empati di UPTD*. BALAI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TABALONG. *JAPB*, 4(2), 694-701.
- Humbaina, M., & Rizkyanti, C. A. (2020). *Hubungan Empati Dengan Perilaku Konflik Dengan Orang Tua Dual-Career*. *ANFUSINA: Journal of Psychology*, 3(2), 201-216.
- Lestari, F. A. P. (2018). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Sosio e-kons*, 10(2), 179-187.
- Cristianingsih, E. (2020). *Implementasi kebijakan administrasi Kependudukan di kabupaten bandung*. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 12 (2).
- Rohman, D. F. (2013). *Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan terpadu* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

Paryanta, P., Sutariyani, S., & Susilowati, D. (2017). *Sistem informasi administrasi kependudukan berbasis web desa Sawahan. Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 3(2), 490755.

Lestari, M. A., Tabrani, M., & Ayumida, S. (2018). *Sistem Informasi Pengolahan Data Administrasi Kependudukan Pada Kantor Desa Pucung Karawang. Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 13(3), 14-21.

Yuliani, W. (2018). *Metode penelitian deskriptif kualitatif dalam perspektif bimbingan dan konseling. Quanta*, 2(2), 83-91.

Jasmalinda, Jasmalinda. "Pengaruh *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Koperindag Mentawai.*" *Jurnal Inovasi Penelitian* 1.10 (2021): 2157-2164.

Sumber Hukum:

Undang-Undang Republik Indoensia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1.

Pasal 1 undang-undang nomor 25 tahun 2009.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah dalam asas penyelenggaraan pelayanan publik.

No.15 Tahun 2007 dan diperkuat dengan peraturan walikota malang No.11 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di

lingkungan pemerintah kota malang. Dalam peraturan daerah kota malang No. 15 Tahun 2007 pada Bab 1.

Komponen standar pelayanan Permandagri No.118 Tahun 2017 Tentang Blanko, KK, Register dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil.

Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 jo UU Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

UU RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik pasal 15 poin (d) dan (e).

Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1.

Keputusan menteri dalam Negeri NO. 54 tentang kependudukan pedoman penyelenggaraan pendaftaran penduduk.

Nomor 40 Tahun 2019 tentang Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi yang kemudian di revisi dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang administrasi kependudukan.

UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Adminstrasi Kependudukan.

UU No 24 Tahun 2013 sebagai perubahan.

UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administarsi Kependudukan.

UU No. 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Permandagri No 118 Tahun 2007 Tentang Blanko, KK, Register dan Kutipan akta
pencatatan sipil.

Permandagri No.19 Tahun 2012 tentang pedoman pendokumentasian hasil
pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Perda No. 9 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan
Pencatatan Sipil.

Website:

Ulasan DISPENDUKCAPIL Kota Malang sumber: google maps (Akses 17
Agustus 2023) LAMPIRAN
1<https://www.google.com/maps/search/Ulasan+Dispendukcakil+Kota+Malang+di+Google+Maps./@-8.0321932,112.6394028,17z/data=!3m1!4b1?entry=ttu>.

