



**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2019**

SKRIPSI

Untuk Memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Ilmu Politik S1

**Oleh :
Bonifasius Hardian
NIM. 3312414061**

**JURUSAN POLITIK DAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2020**

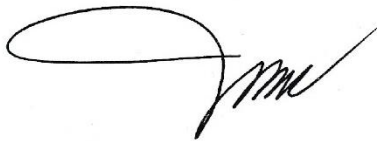
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial UNNES pada :

Hari : KAMIS

Tanggal : 13 Februari 2020

Pembimbing Skripsi I



Andi Suhardiyanto, S.Pd.,M.Si

NIP. 197610112006041002

Pembimbing Skripsi II




Iwan Hardi Saputro, S.Pd.,M.Si

NIP. 198512252017011231

Mengetahui/Mengesahkan

Ketua Jurusan Politik dan Kewarganegaraan



Drs. Tijan, M.Si.

NIP. 196211201987021001

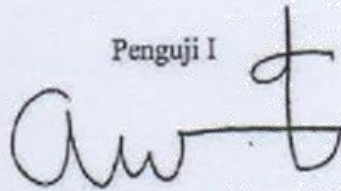
PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang pada :

Hari : SENIN

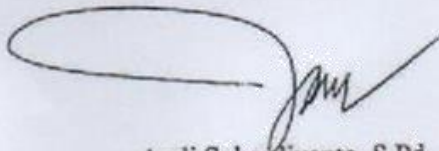
Tanggal : 20 April 2020

Penguji I



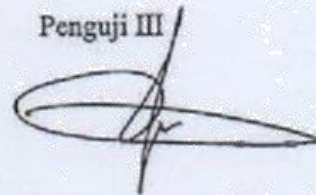
Moh. Aris Munandar, S.Sos., M.M.
NIP. 19720724200031001

Penguji II



Andi Suhardiyanto, S.Pd., M.Si.
NIP. 197610112006041002

Penguji III



Iwan Hardi Saputro, S.Pd., M.Si.
NIP. 198512252017011231

Mengetahui/Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial



Moh. Solehatul Mustofa, M.A.
NIP. 196308021988031001

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, 13 Februari 2020



Bonifasius Hardian

NIM. 3312414061

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Setiap orang yang kamu temui mungkin sedang berjuang untuk sesuatu yang tidak kamu ketahui. Maka selalu berbuat baiklah kepada siapapun”

Persembahan :

Karya ini saya dedikasikan kepada :

1. Kedua orang tua saya, Arya Kusuma Putra dan Chandra Purnama Sari yang selalu memberikan dukungan dalam segala bentuk.
2. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Politik dan Kewarganegaraan yang telah dengan sabar dan ikhlas membimbing dan memberikan ilmunya kepada saya.
3. Kepada kepala, staf, dan seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang yang sudah membantu dalam proses penyusunan skripsi.
4. Keluarga Mahasiswa Ilmu Politik yang selalu menemani dalam setiap perjuangan.
5. Keluarga kecil saya, Aden, Ardha, Fakhri, Cahyo, Danang, Bambang, Umam, Dipo yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat.
6. Untuk best supporter saya Dhea Natasha yang selalu sabar menanti dan membantu penyusunan skripsi.
7. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penelitian ini.

SARI

Bonifasius Hardian. 2020. *Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Tahun 2019*. Skripsi, Jurusan Politik dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang. Andi Suhardiyanto, S.Pd.,M.Si dan Iwan Hardi Saputro, S.Pd.,M.Si. 134 Halaman.

Kata Kunci : Pelaksanaan Pelayanan Publik

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan dan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Semarang.

Penelitian merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Narasumber penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Narasumber dalam penelitian ini adalah Plt. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, Kepala Bidang Perencanaan dan Keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sebagai informan utama, dan 3 orang masyarakat pengguna layanan sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Penelitian ini menunjukkan bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Semarang dinilai dari dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Berdasarkan (1) dimensi bukti fisik (*tangible*), fasilitas pendukung pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Semarang sudah memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan puasnya masyarakat terhadap fasilitas-fasilitas yang mendukung proses pelayanan di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Semarang, (2) dimensi kehandalan (*reliability*), pegawai melakukan pemrosesan produk layanan dengan tanggap dan tepat waktu, (3) daya tanggap (*responsiveness*), pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut jika ada permasalahan tentang proses penerbitandokumen administrasi kependudukan, (4) jaminan (*assurance*) berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan, dan (5) empati (*empathy*) sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

ABSTRAC

Bonifasius Hardian. 2020. Implementation of Public Services at the Semarang Regency Population and Civil Registry Service in 2019. Thesis, Department of Politics and Citizenship, Faculty of Social Sciences, Semarang State University. Andi Suhardiyanto, S.Pd., M.Sc and Iwan Hardi Saputro, S.Pd., M.Sc. 134 pages.

Keywords: Implementation of Public Services

This study aims to describe how the implementation and quality of public services in the Department of Population and Civil Registration (DISPENDUKCAPIL) Semarang Regency.

The research is a descriptive study using a qualitative approach. Data collection techniques are done by observation, interview, and documentation. Interviewees were determined using purposive sampling and snowball sampling techniques. Resource persons in this study are Plt. Semarang Regency Population and Civil Registry Office, Head of Planning and Finance Division of Semarang Regency Population and Civil Registry Office as the main informant, and 3 service users as supporting informants. Data analysis techniques used are divided into several stages, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. While checking the validity of the data is done by triangulating sources. This study shows how the implementation of public services and the quality of public services in the Population and Civil Registry Office in Semarang Regency are assessed from the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. . Based on (1) the physical evidence dimension (tangible), the supporting facilities for services in the Semarang Regency Dispendukcapil are sufficient and satisfying the community. This is evidenced by the community's satisfaction with the facilities that support the service process at the Semarang Regency Dispendukcapil Office, (2) the dimensions of reliability, employees processing service products responsively and on time, (3) responsiveness, responding to things asked by the community and giving direction related to the question if there are problems regarding the process of issuing population administration documents, (4) guarantees in the form of ease of service and security guarantees to people who submit service requests, and (5) empathy (empathy)) the attitude of the friendly staff in dealing with requests, criticisms, and suggestions given by the community.

PRAKATA

Segala puji dan syukur kepada Allah yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya. Berkat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Tahun 2019”** dengan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat meraih gelar S-1 Sarjana Sosial pada program studi Ilmu Politik, Jurusan Politik dan Kewarganegaraan Universitas Negeri Semarang.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum. Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. Moh. Solehatul Mustofa, MA. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang.
3. Drs. Tijan, M.Si, Ketua Jurusan Politik dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang.
4. Andi Suhardiyanto, S.Pd., M.Si. Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, petunjuk, dan saran dalam penyusunan skripsi ini.

5. Iwan Hardi Saputro, S.Pd., M.Si. Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan petunjuk, dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dr. Ngabiyanto, M.Si selaku dosen wali yang telah memberikan dorongan dan motivasi dalam menjalankan di Prodi Ilmu Politik.
7. Rudi Santoso selaku Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.
8. Devi Ari Istanti selaku Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang

Semarang, 13 Februari 2020



Bonifasius Hardian

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
SARI	vi
ABSTRACT	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Batasan Istilah	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Diskripsi Teoritis	12
1. Pelayanan Publik	12
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	24
3. Standarisasi Pelayanan Publik	26
4. Kualitas Pelayanan Publik	29
5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	32
B. Kajian Penelitian yang Relevan	38
C. Kerangka Berpikir	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
A. Metode Penelitian	47
B. Lokasi Penelitian	48
C. Fokus Penelitian	48
D. Sumber Data	50
E. Teknik Pengumpulan Data	51
F. Metode Analisis Data	54
G. Uji Validitas Data	57
H. Prosedur Penelitian	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
A. Gambaran Umum	61
B. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kabupaten Semarang	61
1. Visi dan Misi	61

2. Tugas Pokok dan Fungsi	63
3. Struktur Organisasi	64
4. Standar Operasional Prosedur	66
C. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang	76
1. Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP	76
2. Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga	83
3. Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akta Kelahiran	85
D. Deskripsi Data Penelitian	89
1. Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	90
2. Keandalan (<i>reability</i>)	91
3. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>).....	92
4. Jaminan (<i>assurance</i>)	93
5. Empati (<i>emphaty</i>)	94
E. Hambatan dalam Proses Pelayanan	95
F. Pembahasan	102
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	114
B. Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN	122

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir	46
Bagan 3.1 Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif	57
Bagan 3.2 Triangulasi	58

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Standar Operasional Prosedur Penerbitan E-KTP Dinas	
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang	67
Tabel 4.2 Alur Prosedur Penerbitan E-KTP Dinas	
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang	69
Tabel 4.3 Standar Operasional Prosedur Penerbitan Kartu Keluarga Dinas	
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang	70
Tabel 4.4 Alur Prosedur Penerbitan Kartu Keluarga Dinas	
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang	72
Tabel 4.5 Standar Operasional Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran Dinas	
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang	64
Gambar 4.2 Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan Penerbitan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang	80
Gambar 4.3 Pelayanan Publik Penerbitan E-KTP	82
Gambar 4.4 Pelayanan Publik Penerbitan Kartu Keluarga	84
Gambar 4.5 Pelayanan Publik Penerbitan Akta Kelahiran	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian	123
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	128
Lampiran 3. Pedoman Wawancara	130
Lampiran 4. Pedoman Wawancara	132
Lampiran 5. Pedoman Wawancara	134
Lampiran 6. Pedoman Wawancara	136
Lampiran 7. Daftar Narasumber	138
Lampiran 8. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi	139
Lampiran 9. Surat Izin Penelitian	140
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian	141

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jasa pelayanan sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (*personal service*) sampai jasa sebagai produk. Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian 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, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka.

Namun pada kenyataanya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini

terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktik penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Hal ini sesuai dengan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah melakukan sidak terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di berbagai kecamatan. Kedatangan tim Ombudsman Jawa Tengah tersebut sebagai upaya untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat di media sosial mengenai sistem antrian dalam pelayanan administrasi kependudukan di sejumlah Kecamatan dan Kelurahan di Jawa Tengah.

Hasil investigasi lainnya yang ditemukan tim Ombudsman Jawa Tengah adalah bahwa di banyak kecamatan yang pelayanannya hanya diselenggarakan oleh TPDK Disdukcapil, penumpukan antrian telah terjadi sejak pelayanan dimulai, yakni pukul 08.00 WIB. Jumlah masyarakat yang mengakses layanan kependudukan di Kecamatan sangat tinggi dibandingkan jumlah petugas yang hanya tiga orang.

Kondisi demikian menyebabkan pengguna layanan menunggu cukup lama dan tidak memperoleh kepastian jangka waktu pelayanan. Hal tersebut ditambah dengan tidak adanya petugas informasi sehingga dapat memancing masyarakat untuk lebih memilih menggunakan jasa calo. (Ombudsman RI. www.ombudsman.go.id, diakses pada tanggal 14 Agustus 2018 pukul 19.20).

Hasil dari sejumlah penelitian, yang salah satunya diselenggarakan oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM dengan Pemkot Yogyakarta, Blitar dan Ambarawa, menyebutkan bahwa warga pengguna layanan publik belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Hal ini terjadi karena semua peraturan dan sistem pelayanan ditentukan secara sepihak oleh birokrasi pemerintah tanpa bertanya atau berusaha memahami kesulitan, harapan dan aspirasi warga terhadap pelayanan yang sebetulnya diinginkan warganya.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Menurut Gasperz dalam (dalam Sabariah, 2015:2) mengatakan bahwa kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Di sisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini, demikian pula dengan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah dinas yang berfungsi dalam penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengolahan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah Kabupaten Semarang berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas lain yang diberikan bupati sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Sebagai salah satu pelaksana pelayanan publik, Dispendukcapil Kabupaten Semarang juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Kabupaten Semarang. Kualitas pelayanan ini diukur menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu,

tangible (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti pada akhir bulan Oktober 2019 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, terdapat beberapa permasalahan terkait dengan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut. Permasalahan pertama terkait dengan aspek *tangible*, sarana dan prasarana pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Semarang yang sudah memadai, namun dikarenakan perawatan dan *maintenance* yang kurang maka terkadang fasilitas pelayanan seperti komputer dan mesin cetak mengalami gangguan atau *error*. Hal ini menjadikan masyarakat yang mengantri merasa kurang nyaman dengan adanya gangguan tersebut. Permasalahan kedua terkait dengan aspek *reliability* atau keandalan, yaitu belum memuaskannya pelaksanaan pelayanan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti KTP Elektronik, Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran. Permasalahan lain yang ditemui yaitu masih adanya masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mengajukan permohonan pembuatan produk layanan. Tidak optimalnya informasi yang diterima oleh masyarakat tentang produk, syarat, dan lama pembuatannya memperlihatkan bahwa petugas Dispendukcapil Kabupaten Semarang belum memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh kepada masyarakat di Kabupaten Semarang. Permasalahan ketiga berkaitan dengan aspek *responsiveness* (daya tanggap), yaitu pegawai Dispendukcapil Kabupaten

Semarang yang terbatas secara jumlah pegawai maka berpengaruh terhadap pelaksanaan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Permasalahan keempat terkait dengan aspek *assurance* atau jaminan. Jaminan yang dimaksud meliputi jaminan keamanan dan kepuasan masyarakat pengguna jasa. Kantor Dispendukcapil Kabupaten Semarang kurang menjamin lamanya pemrosesan produk terlebih penerbitan KTP elektronik (berdasarkan keluhan masyarakat), Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Dari berbagai permasalahan yang telah sebutkan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang belum memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis tentang **“Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Tahun 2019.”**

B. Rumusan Masalah

Berkaitan dengan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Tahun 2019?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Tahun 2019?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi tujuan-tujuan yang akan dicapai. Secara terperinci tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Tahun 2019.
2. Mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Tahun 2019.

D. Manfaat Penelitian

Terdapat dua manfaat yang bisa diperoleh dari hasil penelitian ini, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan

pengembangan ilmu politik pada khususnya yaitu mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan deskripsi dan kontribusi pemikiran sekaligus sebagai salah satu acuan alternatif pemecahan bagi permasalahan yang dihadapi oleh aparatur Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Semarang pada umumnya dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil), Kabupaten Semarang, Provinsi Jawa Tengah, terutama untuk peningkatan pelaksanaan pelayanan publik.

E. Batasan Istilah

Dalam batasan istilah ini, supaya tidak terjadi perluasan makna dalam pembahasan dari judul skripsi di atas, maka penulis perlu untuk memperjelas pengertian beberapa istilah yang dimaksud dalam judul tersebut, antara lain:

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) mulai dari mencatat, mendaftarkan serta

membukukan selengkap mungkin mengenai peristiwa penting mengenai status seseorang antara lain pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak, dan pengakuan anak.

2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan *Good Governance* (penyelenggaraan pemerintahan yang baik). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang/jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka.

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang

Dinas kependudukan merupakan instansi yang sebelumnya dikenal sebagai Kantor Pencatatan Sipil. Tugas utamanya adalah melaksanakan pencatatan sipil. Pencatatan sipil merupakan suatu upaya hukum pencatatan individu warga negara yang dilaksanakan oleh negara yang meliputi pencatatan kelahiran, perkawinan, status anak, dan kematian. Setiap pencatatan sipil merupakan salah satu bagian dari sistem menyeluruh dalam sebuah negara. Sistem pencatatan sipil didalam sebuah negara memiliki tujuan utama untuk menghasilkan dokumen-dokumen hukum yang diminta oleh hukum yang berlaku di negara tersebut.

Hal ini bukan sistem pada satu waktu tertentu saja, melainkan lebih merupakan upaya mencatat peristiwa hayati untuk menjaga kelanggengan universalnya. Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga perlu didaftarkan, dibukukan agar yang bersangkutan memiliki bukti yang sah tentang kedudukannya agar dapat dijadikan pedoman dan pembuktian tentang kependudukan hukum seseorang. Dalam hal ini subjek utama pada penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teoritis

1. Pelayanan Publik

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan jasa. banyak orang yang mengartikan jasa sama dengan pelayanan. Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola jasa kepada pihak yang menerima pelayanan tersebut secara langsung.

Wijaya (2012: 6) menyatakan bahwa jasa adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau organisasi untuk memberikan manfaat bagi pelanggan, jasa merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang sering kali melibatkan hal-hal yang berwujud namun pada dasarnya jasa tak berwujud. Layanan ini dapat dilihat dalam berbagai bidang baik berbentuk fisik ataupun yang berbentuk fasilitas dan proses yang bermutu.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan memiliki tiga makna, yaitu: (a) Perihal atau cara melayani; (b) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (c) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 4) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Samparan dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Dari berbagai definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris "*public*" yang berarti umum, masyarakat, negara.

Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011:5), kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Menurut Inu Kencana Syafii, dkk (1999: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah sejumlah manusia yang

memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Sebagaimana dinyatakan secara semantik tentang pengertian kata publik di atas bahwa kata publik meliputi pengertian orang banyak atau masyarakat beserta hubungannya. Sedangkan di dalam masyarakat itu sendiri terdapat berbagai bentuk masyarakat atau kesatuan sosial yang lebih kecil seperti suatu keluarga, suku bangsa atau suatu masyarakat daerah, atau suatu masyarakat profesi tertentu, maupun kolektivitas-kolektivitas sosial seperti pemerintah, negara, rakyat, dan lain-lain.

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa, dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum 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.

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh

pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah Kabupaten Semarang yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip, dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

a. Pelaksanaan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum. Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka.

Salah satu yang dianggap sebagai pemicunya adalah orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999: 53) adalah merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang. Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Dalam pelaksanaannya terdapat syarat agar birokrasi dapat dikatakan ideal. Max Weber (dalam Batingi, 1999: 53) membagi syarat-syarat birokrasi yang ideal yaitu: (1) Pembagian kerja yang jelas; (2) Adanya hierarki jabatan; (3) Adanya pengaturan sistem yang konsisten; (4) Prinsip *formalistic impersonality*; (5) Penempatan berdasarkan karier; (6) Prinsip rasionalitas.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah

memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak: (a) Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya; (b) Melakukan kerjasama; (c) Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik; (d) Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan (e) Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Selain itu dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban: (1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan; (2) Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan; (3) Menempatkan pelaksana yang kompeten; (4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai; (5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi memperhatikan hak dan

kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

b. Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan lain sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah,

pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulungan bencana, pelayanan sosial.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu:

1. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
2. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
4. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain: 1. Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu); 2. Meningkatkan produktifitas barang dan jasa; 3. Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup; 4. Menimbulkan rasa kenyamanan; 5. Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan

merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

c. Unsur Pelayanan Publik

Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Bharata (2003:11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan. Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antrian agar pelayanan dapat berjalan tertib.

Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.

Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya. Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai

kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

d. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang professional.

Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63/2003 mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari: (1) Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (2) Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (3) Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; (4) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi,

kebutuhan dan harapan masyarakat; (5) Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi; (6) Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini (2011: 190) yakni yang terdiri dari 12 asas: (1) Asas kepentingan umum; (2) Asas kepastian hukum; (3) Asas kesamaan hak; (4) Keseimbangan hak dan kewajiban; (5) Asas keprofesionalan; (6) Asas partisipasif; (7) Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif; (8) Asas keterbukaan; (9) Asas akuntabilitas; (10) Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; (11) Asas ketepatan waktu; (12) Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di

mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Gaspersz (2011:41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu: (1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.; (2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan; (3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya; (4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

3. Standarisasi Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi: (1) Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima

pelayanan termasuk pengaduan; (2) Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan; (3) Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan; (4) Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; (5) Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik; (6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No.25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: (1) Dasar hukum, Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar; (2) Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif; (3) Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan; (4) Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; (5) Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara

penyelenggara dan masyarakat. (6) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan; (7) Sarana, prasarana, dan atau fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. (8) Kompetensi pelaksanaan, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman; (9) Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana; (10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut; (11) Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya. (12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; (13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan (14) Evaluasi kinerja pelaksana, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang

memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku. Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2005: 101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemen-elemen kualitas yaitu:

- a. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis
- b. Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono (2005:60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived*

service. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip- prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S. Moenir (2002:205) antara lain:

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu waktu dapat dirubah apabila perlu.
- d. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- e. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- f. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya. Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen.

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, (2005:70) model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model Servqual (*service quality*). ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian *Servqual* terhadap pelayanan yaitu:

- a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri atas beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Berdasarkan uraian dapat disimpulkan mengenai dimensi kriteria atau indikator di atas, meliputi: a. Bukti langsung (*tangibles*) b. Keandalan (*reliability*) c. Daya tanggap (*responsiveness*) d. Jaminan (*assurance*) e. Empati (*empaty*).

5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dalam kehidupan manusia akan terjadi suatu siklus hidup dimana manusia akan mengalami berbagai peristiwa penting di dalam hidupnya. Siklus hidup, pengalaman dan peristiwa penting itu antara lain adalah kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, dan berbagai peristiwa penting lainnya. Peristiwa-peristiwa penting tersebut perlu dilakukan pencatatan karena sangat mempengaruhi pengalaman hidup setiap manusia dan apabila peristiwa itu terjadi pasti akan selalu membawa akibat hukum bagi orang yang bersangkutan maupun bagi masyarakat di sekitarnya.

Mengingat begitu pentingnya peristiwa-peristiwa tersebut, maka demi terciptanya keadaan masyarakat yang tertib dan teratur serta demi terjaminnya kepastian hukum, maka diperlukan suatu peraturan untuk mengaturnya. Peraturan yang dimaksud tersebut adalah peraturan di bidang pencatatan sipil yang dilaksanakan oleh lembaga pencatatan sipil yang dilaksanakan oleh lembaga pencatatan sipil yaitu Kantor Pencatatan Sipil. Pencatatan sipil merupakan hak dari setiap warga negara dalam arti hak memperoleh akta resmi dari pejabat negara.

Bahwa untuk dapat dijadikan dasar kepastian hukum seseorang maka data atau pencatatan peristiwa penting seseorang, seperti: perkawinan,

perceraian, kelahiran, kematian, pengakuan anak, dan pengesahan anak, perlu didaftarkan ke kantor pencatatan sipil. Oleh karena kantor pencatatan sipil adalah suatu lembaga resmi pemerintah yang menangani hal-hal seperti di atas, yang sengaja diadakan oleh pemerintah dan bertugas untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang. Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga (yang memiliki aspek hukum) perlu didaftarkan dan dibukukan, sehingga baik yang bersangkutan maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai bukti yang sah tentang peristiwa-peristiwa tersebut, dengan demikian maka kedudukan hukum seseorang menjadi tegas dan jelas.

Dalam rangka memperoleh atau mendapatkan kepastian kedudukan hukum seseorang, perlu adanya bukti-bukti resmi yang sifat bukti itu dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukumnya, karena itu sampai sekarang di Indonesia masih mempergunakan peraturan tentang pencatatan sipil peninggalan Kolonial Belanda. Yang sebenarnya sudah tidak sesuai atau kurang sesuai lagi dengan jiwa dan kepribadian bangsa Indonesia. Sebab didalam peraturan peninggalan Kolonial Belanda, masih bersifat ras diskriminasi atau masih membeda-bedakan harkat dan martabat kemanusiaan.

Dalam rangka mewujudkan kepastian hukum, maka semua akta-akta didaftar dan dikeluarkan oleh pencatatan sipil akan dapat mempunyai kekuatan pasti dan tidak dapat dibantah oleh pihak ketiga. Karena akta-akta

yang dibuat oleh lembaga pencatatan sipil adalah mengikat terhadap mereka yang berkepentingan. Suatu negara yang merupakan negara hukum (*rechstaats*), maka akan menghendaki pula adanya masyarakat yang teratur, tertib, aman dan tentram. Negara Indonesia yang terdiri dari berbagai suku bangsa, tentu saja pada kehidupan masyarakatnya yang kompleks akan terdapat pula pandangan hidup yang berbeda-beda, baik karena keadaan alam, kebudayaan maupun berbeda dalam kebangsaannya secara sosiologis, maka menimbulkan perbedaan hukum masing-masing perbedaan hukum ini tidak akan dibiarkan begitu saja, karena mereka hidup dalam negara yang sama dan taat terhadap Undang Undang Dasar 1945 dan falsafah hidup yang sama pula.

Langkah-langkah selanjutnya untuk mengendalikan hukum yang berbeda itu, perlu kiranya dalam membentuk Undang-Undang harus berdasarkan keputusan lembaga legislatif yang bekerja sama dengan lembaga eksekutif. Dan mengenai pencatatan sipil ini, dibentuk adalah untuk mewujudkan suatu kehidupan hukum yang harmonis di dalam masyarakat, karena dengan adanya lembaga ini, maka masyarakat yang memerlukan pelayanan mengenai pembuatan akta-akta, dapat langsung berhubungan dengan kantor atau dinas pencatatan sipil. Jadi lembaga ini khusus membantu masyarakat dalam hal yang menyangkut kehidupan hukum seseorang pribadi. Diharapkan lembaga ini akan membantu terciptanya ketertiban umum.

Selanjutnya akta-akta yang dibuat dan dikeluarkan oleh pencatatan sipil juga merupakan bukti yang paling kuat dan sempurna oleh sebab itu akta pencatatan sipil ini bersifat akta resmi yang di buat oleh pejabat pemerintah menurut ketentuan peraturan yang ada. Indonesia yang pertambahan penduduknya cukup tinggi sehingga dalam program pembangunan yang dilakukan negara adalah salah satu usaha penanganan kebijaksanaan kependudukan, yang berupa penanganan administrasi kependudukan yang meliputi antara lain moralitas dan vertilitasnya.

Dinas kependudukan merupakan instansi yang sebelumnya dikenal sebagai kantor pencatatan sipil. Tugas utamanya adalah melaksanakan pencatatan sipil. Pencatatan sipil merupakan suatu upaya hukum pencatatan individu warga negara yang dilaksanakan oleh negara yang meliputi pencatatan kelahiran, perkawinan, status anak, dan kematian.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2017 Tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Pasal 1 ayat 1 yang menyatakan bahwa Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut UPT Disdukcapil Kabupaten/Kota adalah unit pelayanan urusan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan atau yang disebut dengan nama lain yang berkedudukan di bawah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Pasal 2 menyatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut Disdukcapil Kabupaten/Kota

adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Pasal 8 yang menyatakan Tentang Instansi Pelaksana melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan dengan kewajiban yang meliputi: (a) Mendaftar peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting; (b) Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap Penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; (c) Menerbitkan dokumen kependudukan; (d) Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; (e) Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; dan (f) Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Salah satu dasar pertimbangan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan diberlakukan adalah untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia. Peristiwa kependudukan menurut Undang-Undang Administrasi Kependudukan, kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan KK, KTP dan/atau surat keterangan

kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Sedangkan peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan. Dan semua itu tertuang dalam daftar suatu buku yang disebut buku register untuk kemudian diterbitkan dalam bentuk Akta Pencatatan Sipil.

Dapat disimpulkan bahwa setiap peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga perlu didaftarkan pada Lembaga Pencatatan Sipil guna mendapatkan suatu akta dan peristiwa-peristiwa tersebut didukung oleh bukti-bukti yang autentik, oleh karena itu semua Akta Pencatatan Sipil mempunyai kedudukan yang sempurna yang mutlak kebenarannya di depan hakim dan data yang tertulis di dalam akta tersebut tidak boleh diragukan lagi, sebelum adanya keputusan hakim yang menyebutkan bahwa data itu palsu atau dipalsukan, maka semua data dan informasi yang tertuang/termuat dalam akta dimaksud harus diselidiki terlebih dahulu.

Banyak hubungan hukum perdata timbul akibat dilaksanakannya perbuatan hukum tertentu di kantor pencatatan sipil, mulai dari pengakuan hukum hingga di bidang pewarisan dan kewarganegaraan. Akta Pencatatan Sipil ini merupakan ketetapan/*beschikking*. Ketetapan/*beschikking* adalah perbuatan sepihak yang bersifat administrasi negara dilakukan oleh pejabat atau instansi penguasa (negara) yang berwenang dan wajib khusus untuk itu.

Perbuatan hukum tersebut harus sepihak dan harus bersifat administrasi negara. Artinya realisasi dari suatu kehendak atau ketentuan undang-undang secara konkrit, final, dan individual.

B. Kajian Hasil Penelitian yang Relevan

Dasar atau acuan yang berupa teori-teori atau temuan-temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu data pendukung yang menurut peneliti perlu dijadikan bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian ini.

Penelitian terdahulu yang dijadikan acuan adalah yang terkait dengan pelayan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Oleh karena itu, peneliti melakukan langkah kajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa skripsi, tesis dan jurnal-jurnal ilmiah. Selanjutnya peneliti akan membuat skematis hasil penelitian. Penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, antara lain :

1. Dwi Purwanti pada tahun 2014 dengan judul penelitian “Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Depok II Yogyakarta”. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian Kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara garis besar pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Depok II Yogyakarta telah terselenggara dengan baik sesuai dengan prinsip yang ditetapkan oleh MENPAN No.

23 Tahun 2003 diantaranya meliputi prosedur pelayanan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan, keamanan, tanggungjawab, sarana prasarana pelayanan, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas pemberi layanan, namun masih ada beberapa permasalahan yakni kurangnya petugas pelayanan di beberapa unit yang menyebabkan petugas merangkap pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidangnya. Penelitian relevan ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun persamaannya yaitu sama-sama menggunakan variable pelayanan publik serta metode penelitian yang digunakan menggunakan metode yang sama yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun perbedaannya, yaitu tempat penelitian oleh Dwi Purwanti yaitu Di Puskesmas Depok, sedangkan di penelitian ini yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

2. Walid Mustofa (2015) dengan judul “Kinerja Aparat Kantor Camat Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya” dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja aparat kantor camat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kecamatan Blangpide Aceh Barat Daya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja aparat dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat masih kurang baik, masih banyak keurangan-kekurangan yang ada pada kinerja aparat kecamatan dalam rangka

melakukan pelayanan publik ke masyarakat. Sedangkan faktor penghambat dalam melakukan pelayanan yang dilakukan oleh aparat Kecamatan Blangpidie adalah kurangnya kedisiplinan pegawai kecamatan dan belum diterapkan secara maksimal program pemerintah daerah setempat, yaitu program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan). Adapun persamaan penelitian yang dilakukan terletak pada variabel pelayanan publik, dan rumusan masalah yang digunakan yaitu melakukan kajian mengenai implementasi pelayanan publik dan faktor penghambat dalam implementasi pelayanan publik, serta metode yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun perbedaannya, yaitu tempat penelitian oleh Walid Mustofa di kantor Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya, sedangkan di penelitian ini yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

3. Achni Sutopo (2017) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Temanggung”. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil Penelitian tersebut menunjukkan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*), fasilitas pendukung pelayanan di Dindikcapil Kabupaten Temanggung belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum adanya kipas angin maupun AC di ruang tunggu, belum adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu

antrian proses layanan. Dimensi kehandalan (*reliability*), pegawai melakukan pemrosesan produk layanan dengan tepat waktu, selain itu biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci secara jelas. Daya tanggap (*responsiveness*), pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut. Jaminan (*assurance*) berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan, dan empati (*empathy*) sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

4. Leonard Bright (2016) dengan judul *“Is Public Service Motivation a Better Explanation of Nonprofit Career Preferences Than Government Career Preferences?”*. Penelitian tersebut menjelaskan mengenai dampak dari pemberian motivasi pelayanan publik terhadap karir individu pegawai. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa individu yang memiliki motivasi pelayanan publik yang tinggi lebih memilih karir industri nirlaba daripada karir di pemerintahan. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah terletak latar belakang dari penelitian yaitu mengambil pelayanan publik sebagai pijakan awal untuk membuka bahan menuju fokus penelitian selanjutnya. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah, pertama fokus penelitian, yaitu penelitian tersebut berfokus pada data yang ingin ditunjukkan mengenai pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap karir yang akan dipilih oleh individu, sedangkan penelitian ini berfokus pada

implementasi dari pelayanan publik serta faktor penghambat di Dinas Pemerintahan, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

5. Ida Lindgren (2018) dengan judul "*Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services*". Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan hermeneutika. Hasil dari penelitian tersebut adalah penerapan pelayanan publik yang berbasis pada *e-government* atau pelayanan dalam bentuk digital telah mengubah kultur masyarakat yang semula harus datang di kantor setempat untuk mengurus administrasi warga negara, kemudian dimudahkan dengan adanya sistem digitalisasi pelayanan publik. Namun konsep digitalisasi pelayanan publik sedikit terhambat oleh faktor sumber daya manusia yang terbatas untuk mengoperasikan sistem digitalisasi pelayanan publik di daerah tersebut. Adapaun persamaan dari penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah variabel yang diteliti adalah mengenai pelayanan publik. Sedangkan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah terletak pada fokus penelitian, yaitu penelitian tersebut berfokus mengenai dampak dari digitalisasi pelayanan publik terhadap masyarakat, sedangkan penelitian ini berfokus pada implementasi pelayanan publik serta menjelaskan terkait adanya faktor penghambat pelayanan publik.
6. Mulyadi Baya (2010) dengan judul Kualitas Pelayanan Catatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

Penelitian tersebut menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang sekaligus menjelaskan apa saja faktor penghambat dalam kualitas pelayanannya. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih mengalami kendala karena beberapa faktor yaitu; masih kurangnya sosialisasi dari dinas terkait, kemudian masih kurang transparannya dalam standar biaya pelayanan, selanjutnya belum adanya kepastian mengenai jangka waktu penyelesaian, dan yang terakhir adalah sarana prasarana penunjang kualitas yang masih kurang memadai.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini selain dengan tempat penelitian adalah, pertama fokus penelitian, yaitu penelitian tersebut lebih mengarah kepada kualitas pelayanan bukan pelaksanaannya karena tuntutan dari masyarakat yang sangat tinggi untuk peningkatan kualitas. Kualitas pelayanan yang disorot dalam penelitian tersebut adalah hanya kualitas pelayanan akta kelahiran karena kualitas pelayanan yang sangat buruk, sedangkan penelitian ini terdapat 3 hal yang menjadi sorotan yaitu pelayanan E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran. Selanjutnya adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model populasi dan sampel. Persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah menyoroti tentang garis besar bagaimana pelayanan dinas kependudukan dalam pemenuhan kebutuhan administrasi kependudukan dari masyarakat serta apa saja kendala dalam pemenuhan kebutuhan tersebut.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir memberikan gambaran umum mengenai pemikiran penelitian. Hal ini menjadi perlu karena dapat mengarahkan ke alur dari penelitian, sehingga kerangka berpikir ditarik berdasarkan suatu landasan konseptual, lebih lanjut akan menjadi bingkai yang mendasar dari pemecahan suatu masalah.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain-lain.

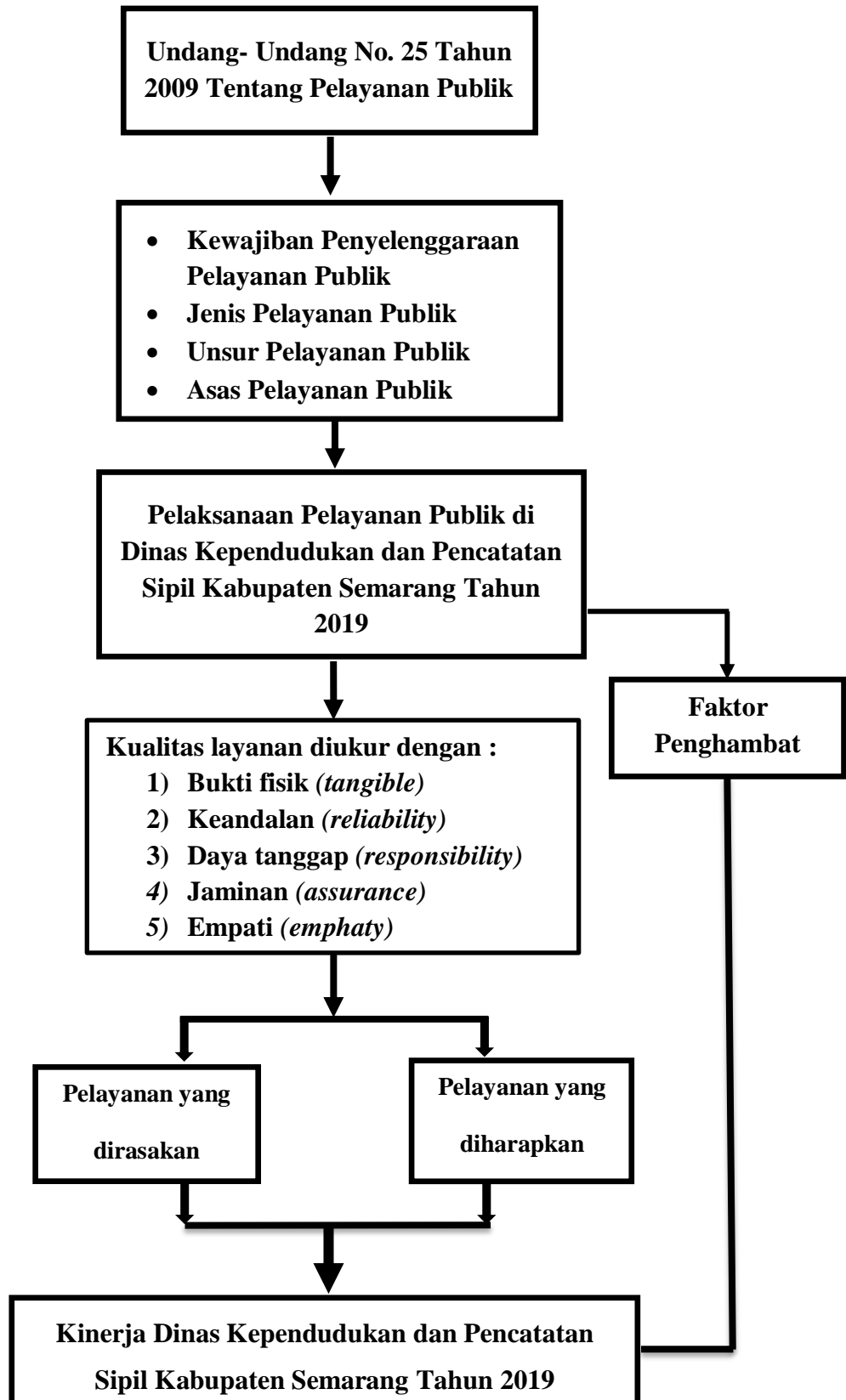
Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan publik. Berbagai masalah yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan publik tepatnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang semakin membuat masyarakat kurang percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan publik yang dilakukan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Tahun 2019, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas layanan yang mencakup keandalan pegawai, kondisi

fisik dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai, daya tanggap jaminan pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sebagai penyedia jasa pelayanan publik yang dalam proses pemberian pelayanan jasa ada pertemuan atau kontak langsung dengan pengguna jasa publik oleh karena itu penyedia jasa pelayanan publik harus menunjukkan kinerja pelayanan yang baik dan bermutu serta memiliki fasilitas sarana dan prasarana penunjang yang baik pula. Penelitian ini dapat memberikan deskripsi dan kontribusi pemikiran sekaligus sebagai salah satu acuan alternatif pemecahan bagi permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, terutama untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Bagan 2.1. Kerangka Berpikir



BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian sekaligus pengamatan langsung yang telah dilakukan mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dapat dinilai dari lima dimensi yaitu ; *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.
 - a) Aspek *tangible* atau bukti fisik, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan bukti fisik, fasilitas pendukung pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Semarang sudah memadai dan membantu proses pelaksanaan kepada masyarakat.
 - b) Aspek *reliability* atau kehandalan, Dispendukcapil Kabupaten Semarang telah melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Hal ini ditandai dengan sesuainya waktu pemrosesan/pembuatan produk layanan yang sesuai dengan waktu yang ada di SOP (Standar Operasional Prosedur), serta biaya yang dibebankan masyarakat sudah terbuka dan jelas.
 - c) Aspek *responsiveness* atau daya tanggap, diketahui bahwa pegawai Dispendukcapil Kabupaten Semarang melayani

masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan.

d) Aspek *assurance* atau jaminan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kantor Dispendukcapil Kabupaten Semarang telah memberikan jaminan kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan di Dindukcapil.

e) Aspek *empathy* atau empati, kantor Dispendukcapil Kabupaten Semarang telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Hal ini tercapai karena pegawai yang melayani masyarakat memiliki sikap yang ramah dalam melayani masyarakat. Selain itu Dispendukcapil Kabupaten Semarang bersikap terbuka dan menerima permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

2. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Semarang ialah masalah kesadaran masyarakat yang masih sering membawa berkas syarat permohonan layanan dengan kurang lengkap. Hambatan lain ialah jumlah sumber daya manusia (pegawai) yang kurang, sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal sesuai dengan pernyataan Kepala Bidang Perencanaan dan Keuangan Dispendukcapil Kabupaten Semarang. Selain itu hambatan pelaksanaan

pelayanan adalah masalah perawatan fasilitas fisik sarana dan prasarana yang kurang. Untuk menghadapi hambatan pelayanan, Dispendukcapil Kabupaten Semarang mengupdate informasi di laman *website* resmi serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai persyaratan permohonan penerbitan dokumen administrasi kependudukan. Sedangkan untuk mengatasi masalah komputer dan alat cetak sering mengalami gangguan Dispendukcapil Kabupaten Semarang mengupayakan dengan cara meningkatkan perawatan fasilitas fisik penunjang pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil simpulan tersebut, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Semarang hendaknya lebih meningkatkan dalam hal sosialisasi kepada masyarakat. Program-program dan inovasi-inovasi yang ada sudah sangat bagus, namun jika tidak disosialisasikan kemasyarakat maka percuma mengingat banyak masyarakat yang tingkat kesadarannya rendah dalam hal pengurusan dokumen kependudukan. Banyak beberapa program-program atau inovasi yang sudah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang cukup baik. Program-program seperti Aji Arum, Aji Welas, Balaputradewa. Namun ada beberapa masyarakat yang belum mengenal atau mencoba program itu

karena kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

Kemudian dalam hal sumber daya manusia, dengan kekurangan jumlah pegawai maka sebaiknya optimalkan pegawai yang ada dengan cara memberi pelatihan-pelatihan sehingga dapat menutupi kekurangan atau keterbatasan jumlah dengan pejaminan kualitas yang tetap baik.

Dalam hal sarana prasarana yang perlu diperhatikan adalah perlunya tingkatan dalam hal perawatan karena sarana prasarana yang ada sudah cukup memadai namun jika perawatan tidak diperhatikan maka sarana prasarana yang ada akan mudah mengalami rusak sehingga dapat menghambat proses pelayanan yang diberikan.

2. Kepada masyarakat hendaknya mulai lebih sadar, tertib, dan peduli terhadap pentingnya kepemilikan dokumen administrasi kependudukan. Semua jenis pelayanan yang diberikan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang semua mudah dan gratis, sehingga masyarakat tidak perlu merasa takut dan malas dalam mengurus administrasi kependudukan. Kemudian adalah hindari kebiasaan menggunakan jasa calo, karena dengan terobosan, program dan inovasi yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang memudahkan masyarakat mengurusnya sendiri. Sebelum

masyarakat akan mengurus penerbitan dokumen administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sebaiknya masyarakat mencari dan mengetahui dulu syarat-syarat apa yang diperlukan. Hal ini bisa masyarakat temukan di web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang atau masyarakat dapat bertanya kepada perangkat-perangkat terdekat seperti rt, rw, kelurahan, dan kecamatan, sehingga masyarakat dapat menyiapkan syarat-syarat tersebut sebelum mengurus langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Jika syarat telah dipenuhi masyarakat, maka proses pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan lancar dan masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, Achmad. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: RinekaCipta.
- Kusdarini, Eny. 2011. *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : BumiAksara.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Syafiie, Inu Kencana. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Maleong, Lexy J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Laksana & Mukarom. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia.

- Rachman, Maman. (1993). *Strategi dan Langkah-Langkah Penelitian*. Semarang: IKIP Press
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : PustakaPelajar
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta : Pustaka Pelajar.Saefullah. 1999.
- Sanapiah, Azis. 2000. *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat*jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.
- Siagian, P Sondang. 2000. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi,Stateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subrata, Sumadi. 2012. *Metode penelitian*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Lembaga Administrasi Negara.2004.System Administrasi Negara Kesatuan RepublikIndonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2017
Tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten/Kota

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi
Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar
Pelayanan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi
Kependudukan

Krishardianto, Bagoes Irawan. 2013. *Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kepada Masyarakat Di Kabupaten Karanganyar*. UNS-
F.IKIPJur. Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial -K.7408185 -2013. Surakarta.

Yulindaningtyas, Devi. 2015. *Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap
Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya.
Malang.

(<http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsmanmeningkat-350.html>)

www.dukcapil.semarangkab.go.id