

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN JEMBER*****QUALITY OF BIRTH CERTIFICATION SERVICES AT THE POPULATION  
AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF JEMBER REGENCY***Retno Setyo Pertiwi<sup>1)</sup>, Sigit Kariyanto<sup>2)</sup>, Handiarto<sup>3)</sup><sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moch. Sroedji Jember<sup>2</sup>Email: kariyantosingit@gmail.com**ABSTRAK**

Tingkat kualitas pelayanan pembuatan akte kelahiran yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember secara umum dapat dikatakan sangat baik. Hal ini diperoleh dari hasil survei lapangan dan survei yang dilihat dari sudut pandang masyarakat yang membuat akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember atau survei wawancara yang telah dilakukan, tidak hanya melalui masyarakat dan survei langsung di lapangan, namun survei ini juga dilakukan melalui pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember khususnya di bidang pembuatan akte kelahiran. Menurut pandangan masyarakat, yang berhasil diteliti adalah masyarakat merasa cukup puas dengan hasil pelayanan pembuatan akte kelahiran yang dilakukan oleh karyawan dan merasa cukup terbantu dengan kualitas pelayanan pembuatan akte kelahiran tersebut.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan; Akte kelahiran; Kabupaten Jember

**ABSTRACT**

*The level of quality of birth certificate making services carried out at the Population and Civil Registration Office of Jember Regency can generally be said to be very good. This is obtained from the results of field surveys and surveys seen from the point of view of people who make birth certificates at the Population and Civil Registration Office of Jember Regency or interview surveys that have been conducted, not only through the community and direct surveys in the field, but this survey was also conducted through employees who work at the Population and Civil Registration Office of Jember Regency, especially in the field of making birth certificates. According to the views of the community, what was successfully researched was that the community felt quite satisfied with the results of the birth certificate making service carried out by employees and felt quite helped by the quality of the birth certificate making service.*

*Keywords: Service Quality; Birth Certificate; Jember Regency*

**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan

publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab adalah penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan mereka karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak "melayani bukan yang dilayani. Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan (Kasmir, 2017).

Namun pada kenyataannya 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 terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Masyarakat sebagai pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyaknya ketidakpastian ketika mereka berurusan dengan birokrasi khususnya birokrasi pelayanan publik. Adanya ketidakpastian tersebut menyebabkan masyarakat menjadi malas atau enggan untuk melakukan pengurusan terkait Pencatatan Sipil sehingga masih banyak masyarakat yang

belum memiliki seperti, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, yang merupakan kewajiban bagi setiap warga negara. Pelayanan publik sudah merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya.

Penelitian ini bermaksud untuk menilai kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada dinas kependudukan kabupaten Jember. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Jember sebagai unsur pelaksana administrasi kependudukan pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan Disdukcapil Kabupaten Jember melalui Bidang Pelayanan pembuatan akta kelahiran. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yang beralamat di Jalan Jl. Jawa No.18, Tegal Boto Lor, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121 Waktu penelitian dimulai dari Bulan Januari-Maret 2024. Fokus penelitian terkait kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, pasif, wawancara mendalam dan dokumentasi. Teknik penentuan informan yang dipakai peneliti adalah kualitatif. Untuk menguji keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi data memberikan pertanyaan melalui wawancara dan peneliti akan menyiapkan susunan garis besar pertanyaan yang akan diajukan. Untuk mendukung proses penelitian dan hasil data yang didapatkan melalui wawancara, maka diperlukan beberapa dokumentasi untuk menunjang proses dan hasil data yang diperoleh dari wawancara seperti foto informan dan foto situasi saat wawancara berlangsung.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil diskusi untuk memudahkan penelitian dalam menganalisis Kualitas Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, Peneliti menggunakan konsep dari Berry dan Parasuraman, dari Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003) menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Bukti langsung pada penelitian ini dapat dilihat dari fasilitas fisik diantaranya adanya komputer dengan jumlah yang memadai, print, mesin fotocopy dan jumlah kertas yang memadai untuk keperluan mencetak beberapa kelengkapan yang diperlukan dalam kepengurusan adminduk, bukan hanya itu terkait adanya fasilitas pendukung seperti kursi tunggu, ruang ber AC, tenda dan kursi diluar kantor untuk menunggu, bel panggilan nomor antrian, kursi roda untuk kaum disabilitas dan tempat tunggu khusus. Berikutnya terkait dengan jumlah pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember terkait pelayanan pembuatan akta kelahiran sejumlah 4 orang dengan 1 kasi kematian dan kelahiran dimana dengan hal ini pegawai saling membantu sama lain dengan kerjasama yang baik antara pegawai yang satu dengan yang lainnya begitupun pegawai yang sudah ahli dibidangnya bekerja dengan sangat baik.

- 2) Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

Kehandalan atau kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan yaitu sudah bisa dikatakan baik dikarenakan menurut SOP yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu kurang lebih selama satu minggu pengerjaan namun hal ini justru mengalami pengerjaan yang sangat singkat yaitu Kurang lebih 3 hari kerja tidak ada ditemukan pengerjaan yang lebih dari satu minggu kerja atau melebihi batas SOP yang ada pada Dinas Kependudukan dan ketakutan sipil Kabupaten Jember, maka dari itu setelah dilihat secara langsung peneliti

pelayanannya bisa dikategorikan memuaskan dan cukup baik bukan hanya dilihat secara langsung oleh peneliti juga dukungan dari respon masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran.

- 2) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Berkaitan dengan dengan daya tanggap atau responsif dari pegawai pembuatan akta kelahiran terutama pada bagian pelayanan sudah bisa dikatakan baik karena dengan hal ini dapat dilihat dari segi daya tanggap pengerjaan dan juga respon dari pelayanan pembuatan akta kelahiran terkait dengan pertanyaan dari masyarakat tentang apa saja yang mereka perlukan dalam pembuatan akta kelahiran, lalu bagaimana prosedurnya kira-kira berapa lama dalam pembuatan akta kelahiran mereka bisa menjawab itu dengan baik dan benar juga menjelaskan secara rinci sehingga masyarakat tidak kebingungan tentang pembuatan atau prosedur dari pembuatan akta kelahiran sendiri, melihat respon dari masyarakat terkait dengan kepuasan mereka bertanya kepada pegawai pembuatan akta kelahiran juga sangat amat dapat dilihat oleh peneliti ketika sedang melakukan penelitian terkait dengan respon dan daya tanggap dari pegawai pembuatan akta kelahiran sendiri.

- 3) Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.

Berkaitan dengan Jaminan Pelayanan terkait dengan jaminan tersebut dapat dikatakan baik dikarenakan para pegawai sudah melakukan pekerjaannya dengan baik dan secara professional. Hal ini dapat dilihat dari daya tanggap yang diberikan oleh para pelayanan pembuatan akta kelahiran atau para pegawai di sana bukan hanya itu saja para pegawai atau para pelayanan pembuatan akta kelahiran juga menjelaskan prosedural dan alur pembuatan dengan jelas tanpa berbelit-belit. Hal ini bertujuan agar masyarakat menjadi paham dan mudah dimengerti oleh masyarakatnya langsung dalam penyampaiannya tersebut juga mereka menggunakan bahasa yang baik dan benar dan juga sopan santun hal ini juga berpengaruh terhadap penampilan yang ditunjang oleh para pegawai layanan pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sehingga membuat masyarakat menjadi lebih mempercayai pelayanan dari para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Mencangkup dari tindakan sebelumnya yaitu terkait dengan pengetahuan yang luas juga dimiliki oleh para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember luasnya pengetahuan ini dapat dilihat dari seberapa pahamnya dan seberapa mengertinya pegawai atau para pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember tentang administrasi kependudukan khususnya yang berfokus pada akta kelahiran, Hal ini dapat dipastikan sebelum mereka terjun langsung ke lapangan atau mereka bekerja pada bidangnya para pegawai pelayanan ini pastinya sudah memiliki banyak ilmu yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat pada bidang administrasi kependudukan atau bagaimana cara melayani masyarakat dengan baik dan benar yang berkaitan dengan administrasi kependudukan tersebut khususnya akta kelahiran.

- 4) Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Penelitian ini bertujuan adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember.

Berkaitan dengan empati para pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah cukup paham terkait dengan pertanyaan-pertanyaan yang seringkali ditanyakan oleh masyarakat kepada para pegawai disini dan para pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Dapat memahami kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan oleh masyarakat terkait dengan pembuatan administrasi kependudukan mengingat masyarakat pun kadang belum paham terkait pentingnya pembuatan administrasi kependudukan khususnya akta kelahiran.

Berikutnya terkait dengan apa saja yang perlu disiapkan oleh masyarakat terkait dengan pembuatan akta kelahiran dalam hal ini para pegawai ada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagian pembuatan akta kelahiran

menjelaskan secara detail apa saja yang perlu masyarakat siapkan dalam pembuatan akta kelahiran agar masyarakat menjadi mudah dalam pembuatan akta kelahiran dan tidak merasa dirugikan terkait dengan kurang jelasnya informasi yang diberikan terkait dengan apa saja yang perlu disiapkan dalam pembuatan akta kelahiran, berikutnya pertanyaan dari masyarakat yang sering ditanyakan lainnya yaitu Berapa lama proses pembuatan akta kelahiran dalam hal ini para pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember juga menjelaskan secara baik dan jelas terkait dengan waktu pengerjaan pembuatan akta kelahiran yang mereka kerjakan kurang dari 1 minggu atau 7 hari kerja dalam pembuatan akta kelahiran sehingga dalam hal ini masyarakat Menjadi terbantu oleh jawaban dari para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yang sudah dijawab dan mengerti tentang kebutuhan masyarakat khususnya yang sedang mengurus administrasi kependudukan akta kelahiran.

Tercapainya kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila pelaksanaan pekerjaan sudah sesuai dengan perencanaan yang ditentukan oleh suatu organisasi atau suatu lembaga. Bagi pegawai, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan pembuatan akta kelahiran didukung oleh kualitas pelayanan setiap pegawai dan kualitas pelayanan setiap pegawai akan dirasakan oleh masyarakat sehingga masyarakat akan merasa puas atau tidak dengan kualitas pelayanannya tersebut. Hasil pelaksanaan kerja sebagaimana informasi dari pegawai di Dinas Kependudukan dan pencatatn sipil mendapatkan keterangan bahwa pegawai dapat menyelesaikan tugas-tugasnya sesuai dengan rencana. Hal tersebut dikarenakan pegawai mempunyai kemampuan dan *skill* yang baik sesuai dengan jenis pekerjaan yang ada, sehingga pegawai tersebut dapat menguasai pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Oleh karena itu rasa tanggung jawab itu adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pegawai yang mempunyai tanggung jawab tinggi dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan rencana kerja yang diberikan, maka pekerjaan yang ada harus harus diselesaikan segera. Demikian dapat disimpulkan bahwa tugas - tugas di Dinas Kependudukan dan pencatatn sipil dari segi pelaksanaan dan hasil kerja sudah dilakukan oleh

pegawai dengan efektif. Pelaksanaan tugas tersebut didukung oleh latar belakang kemampuan dan rasa tanggung jawab terhadap tugas, selain itu adanya prosedur kerja dan pentunjuk dari atasan, kreativitas pegawai sendiri juga membantu dalam pelaksanaan tugas tersebut. Dengan kreativitas pegawai dalam menjalankan tugasnya akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan. Sehingga masyarakat akan merasakan hasil kerja dengan baik dan lebih memuaskan.

Table 1. Verifikasi Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Konsep	Dimensi	Hasil Analisis	Verifikasi
Kriteria Berry dan Parauraman, dari Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003)	Bukti langsung ( <i>tangibles</i> )	Bukti langsung ( <i>tangibles</i> ), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, <i>Tangibles</i> adalah kemampuan organisasi/perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi masyarakat dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Artinya, kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat dan juga peneliti. Seperti pengguna layanan memberikan fasilitas umum yang menyenangkan pelayanan yang sesuai.	bagian pelayanan adminduk bagian Akta Kelahiran, peneliti juga melihat secara langsung keadaan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dilihat dari segi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu cukup memadainya fasilitas fisik seperti adanya komputer dengan jumlah yang memadai, print, mesin fotocopy dan jumlah kertas yang memadai untuk keperluan mencetak beberapa kelengkapan yang diperlukan dalam kepengurusan adminduk, bukan hanya itu terkait adanya fasilitas pendukung seperti kursi tunggu, ruang ber ac, tenda dan kursi diluar kantor untuk

			<p>menunggu, bel panggilan nomor antrian, kursi roda untuk kaum disabilitas dan tempat tunggu khusus.</p> <p>Berikutnya terkait dengan jumlah pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember terkait pelayanan pembuatan akta kelahiran sejumlah 4 orang dengan 1 kasi kematian dan kelahiran dimana dengan hal ini pegawai saling membantu sama lain dengan kerjasama yang baik antara pegawai yang satu dengan yang lainnya begitupun pegawai yang sudah ahli dibidangnya bekerja dengan sangat baik.</p>
	<p>Kehandalan (<i>Realtibily</i>)</p>	<p>Kehandalan (<i>Realibility</i>) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan keadaan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di mana dengan hal ini terkait dengan kehandalan atau kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.</p>	<p>peneliti juga melihat secara langsung keadaan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di mana dengan hal ini terkait dengan kehandalan atau kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan yaitu sudah bisa dikatakan baik dikarenakan menurut SOP yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu kurang lebih selama satu minggu pengerjaan namun hal ini justru mengalami pengerjaan yang sangat singkat yaitu Kurang lebih 3 hari kerja</p>

			tidak ada ditemukan pengerjaan yang lebih dari satu minggu kerja atau melebihi batas sop yang ada pada Dinas Kependudukan dan ketakutan sipil Kabupaten Jember, maka dari itu setelah dilihat secara langsung peneliti Pelayanannya bisa dikategorikan memuaskan dan cukup baik bukan hanya dilihat secara langsung oleh peneliti juga dukungan dari respon masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran.
	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ), yaitu keinginan para staf untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Artinya, <i>responsiveness</i> adalah tentang bagaimana layanan pemerintahan memberikan layanan yang responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan masyarakat. Biasanya <i>responsiveness</i> ini juga diikuti dengan penyampaian yang runtut namun tetap mudah dimengerti.	terkait dengan daya tanggap atau responsif dari pegawai pembuatan akta kelahiran terutama pada bagian pelayanan sudah bisa dikatakan baik karena dengan hal ini dapat dilihat dari segi daya tanggap pengerjaan dan juga Respon dari pelayanan pembuatan akta kelahiran terkait dengan pertanyaan dari masyarakat tentang apa saja yang mereka perlukan dalam pembuatan akta kelahiran Lalu bagaimana prosedurnya kira-kira berapa lama dalam pembuatan akta kelahiran mereka bisa menjawab itu dengan baik dan benar juga menjelaskan secara rinci sehingga masyarakat tidak kebingungan tentang pembuatan atau prosedur dari pembuatan akta kelahiran

			sendiri, melihat respon dari masyarakat terkait dengan kepuasan mereka bertanya kepada pegawai pembuatan akta kelahiran juga sangat amat dapat dilihat oleh peneliti ketika sedang melakukan penelitian terkait dengan respon dan daya tanggap dari pegawai pembuatan akta kelahiran sendiri.
	Jaminan ( <i>assurance</i> ),	Jaminan ( <i>assurance</i> ), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu. <i>Assurance</i> berkaitan dengan kepastian, tepatnya kepastian yang didapatkan masyarakat dari pelayanan pemerintahan. <i>Assurance</i> ini bisa didapat, misalnya, dari komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, hingga sikap sopan dan santun kepada pelayanan. Dengan adanya <i>assurance</i> maka kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pun akan meningkat.	peneliti juga melihat secara langsung keadaan lapangan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di mana dengan Hal ini terkait dengan Jaminan Pelayanan terkait dengan jaminan tersebut dapat dikatakan baik dikarenakan para pegawai sudah melakukan pekerjaannya dengan baik dan secara profesional Hal ini dapat dilihat dari daya tanggap yang diberikan oleh para pelayanan pembuatan akta kelahiran atau para pegawai di sana bukan hanya itu saja para pegawai atau para pelayanan pembuatan akta kelahiran juga menjelaskan prosedural dan alur pembuatan dengan jelas tanpa berbelit-belit Hal ini bertujuan agar masyarakat menjadi paham dan mudah dimengerti oleh masyarakatnya langsung dalam penyampaian tersebut juga mereka

			<p>menggunakan bahasa yang baik dan benar dan juga sopan santun hal ini juga berpengaruh terhadap penampilan yang ditunjang oleh para pegawai layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sehingga membuat masyarakat menjadi lebih mempercayai pelayanan dari para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, Mencakup dari tindakan sebelumnya yaitu terkait dengan pengetahuan yang luas juga dimiliki oleh para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember luasnya pengetahuan ini dapat dilihat dari seberapa pahamnya dan seberapa mengertinya pegawai atau para pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember tentang administrasi kependudukan khususnya yang berfokuskan pada akta kelahiran</p>
	Empati (emphaty)	Empati (emphaty), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para masyarakat. Penelitian ini bertujuan adalah untuk	<p>pelayanan adminduk bagian Akta Kelahiran sudah cukup paham terkait dengan pertanyaan-pertanyaan yang seringkali ditanyakan oleh masyarakat kepada para pegawai di sini dan para</p>

		mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember.	pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dapat memahami kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan oleh masyarakat terkait dengan pembuatan administrasi kependudukan mengingat masyarakat pun kadang belum paham terkait pentingnya pembuatan administrasi kependudukan khususnya akta kelahiran, Bagaimana proses pembuatannya, apa saja yang diperlukan dalam pembuatan administrasi kependudukan. para pelayanan pembuatan akta kelahiran.
--	--	---	---

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah peneliti sajikan sebagai pemecahan masalah sekaligus merupakan jawaban atas perumusan masalah yang ada pada Penelitian ini yaitu "Seberapa Baik Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember", maka dapat disampaikan kesimpulan sebagai berikut :

Bahwa tingkat kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran yang diselenggarakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember Kabupaten Jember secara umum dapat dikatakan sangat baik hal ini didapat dari hasil survei lapangan dan survey dilihat dari pandangan masyarakat yang sedang melakukan pembuatan Akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Jember atau survei wawancara yang sudah dilakukan, bukan hanya melalui masyarakat dan survei secara langsung dilapangan namun survey ini juga dilakukan melalui pegawai yang bekerja pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil kabupaten jember khususnya pada bidang pembuatan Akta kelahiran. Menurut pandangan masyarakat yang sudah berhasil diteliti adalah masyarakat merasa cukup puas dengan hasil pelayanan pembuatan akta kelahiran yang dilakukan oleh pegawai dan merasa cukup terbantu dengan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahirannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alfabeta Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Atep Adya Barata, 2003. *Tentang Faktor –Faktor yang mempengaruhi pelayanan publik*
- Fandy Tjiptono. 2002. *Total Quality Manajemen Edisi Revisi*. Yogyakarta F.W. Taylor. berjudul *Principles of Public Administration*.
- Fandy Tjiptono, Anastasia Diana 2003. *Tentang lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan*
- Husaini usman dan Purnomo Setiady 2004. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta Bumi Aksara Jakarta: PT. Raja Graha Grafindo Persada
- Harbani Pasolong, 2007. buku *Teori Administrasi Publik*
- Kasmir. 2017. *Customer Servis Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok
- Kolter, P dan Keller, K.L 2016. *Marketing Management*. Global edition:
- Kartini Kartono ,1996. *Tentang tujuan penelitian*.
- Moenir. 2015. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi
- Rosady 2008 *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi*.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih 2006. *Tentang pengertian pelayanan*
- Sinambela, 2014. *Tentang pengertian pelayanan*
- Singarimbun M dan S Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2006. *Metode penelitian bisnis cetakan ke Sembilan*: Bandung:
- Thoha, Miftah, 2005. *peran dan sifat dari profesi administrasi*
- Triandara , 2006. *pelaksanaan pembuatan Adminduk*
- Veeger, KJ, 2003. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama

Woodrow Wilson, 1887. buku *The Study of Administration*  
Yeremias T. Keban. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Konsep,  
Teori dan Isu. Edisi 2. Yogyakarta Gaya.Media.

#### **Dasar Hukum :**

Kepmen PAN nomor 18 tahun 1993 *tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan*  
Kepmen PAN nomor 63 tahun 2003 *dalam mendefinisikan pelayanan umum*  
Kepmen PAN nomor 58 tahun 2005 *tentang 3 jenis pelayanan*  
Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 *tentang Penyelenggaraan Pelayanan*.  
Menpan nomor 63 tahun 2003 *tentang reformasi pelayanan publik*.  
Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 2010 *tentang Disiplin Pegawai Negeri*  
PERDA No 70 tahun 2000 *tentang Organisasi dan Tata kerja Kependudukan*  
*Kabupaten Jember*.  
Perpres No : 26 Tahun 2009 *Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk*  
*berbasis NIK Secara Nasional*  
Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 19 Tahun 2010 *Tentang Formulir dan*  
*Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan*  
*Sipil*  
Permendagri Nomor : 19 Tahun 2012 *Tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil*  
*Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*  
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
Republik Indonesia Nomor : 36 Tahun 2012 *Tentang Petunjuk Teknis*  
*Penyusunan , Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan*  
Perpres Nomor : 25 Tahun 2008 *Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran*  
*Penduduk dan Pencatatan Sipil*  
Undang-Undang No. 23 tahun 2006 *tentang Administrasi Kependudukan*.  
Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 *disebutkan bahwa Administrasi*  
*Kependudukan*.  
Undang-undang No. 25 tahun 2009 *tentang Penyelenggaraan pelayanan publik*.  
Undang-undang Nomor 16 tahun 2014 *tentang Pedoman Survei Kepuasan*  
*Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik*

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 dan. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 *tentang Pokok-pokok kepegawaian*

Undang – Undang Nomor : 02 Tahun 2003 *Tentang Perlindungan Anak dan Perempuan.*

**Web :**

*Sumber : <https://sipDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipiljember.id/>*

*Sumber : <https://www.antaraneews.com>*

*Sumber : Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Penncatatan Kabputen Jember tahun 2023)*