

KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MALANG

Regina Fitriani Rendo, PS, Annisa Purwaningsih

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email: reginafitriani96@gmail.com

Abstrak: Kualitas pelayanan sebagai keistimewaan yang diberikan terhadap suatu produk baik barang atau jasa yang sesuai dengan persyaratan atau tuntutan demi memenuhi kepuasan pelanggan. Tujuan utama penelitian ini untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian Kualitatif. Sumber data dari data primer dan data sekunder. Teknik Penentuan informan menggunakan *proposive sampling* dengan informan yang telah ditentukan. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis Data yaitu Reduksi Data, Penyajian Data. Penarikan Kesimpulan Dari hasil penelitian diketahui pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yaitu, kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan tepat. *Competence*, (kompetensi) tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. Dan sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap, keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi. Faktor Penghambat dalam pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ada beberapa yang temukan yaitu Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya Akta Kelahiran itu sendiri, terdapat ketidaksetaraan salah satu dokumen dengan dokumen lainnya dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang IT (Informasi Teknologi) sehingga masyarakat tidak mengetahui manfaat dari website dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Penerbitan Akta Kelahiran

PENDAHULUAN

Akta Kelahiran adalah akta Catatan Sipil hasil pencatatan Peristiwa kelahiran seseorang. Pembuatan akta kelahiran yang mana akta kelahiran itu sendiri menjadi penting bagi masyarakat karena merupakan bukti yang kuat dan sah secara hukum atas kelahiran seseorang, dan juga akta kelahiran ini berguna untuk keperluan anak nanti, misalnya syarat untuk mendaftarkan anak ke sekolah dan sebagai bukti yang sah atas anak itu sendiri atau legalitas terhadap anak tersebut. Pentingnya akta kelahiran secara tidak langsung membuat semua masyarakat merasa harus membuat akta kelahiran sehingga dibutuhkan juga motivasi atau dorongan yang diberikan kepada masyarakat tersebut agar mengetahui pentingnya akta kelahiran dan segera membuat akta kelahiran tersebut.

Sebelumnya perlu dipahami bahwa akta kelahiran merupakan identitas diri anak yang wajib diberikan sejak kelahirannya. Pelayanan merupakan tugas utama yang penting dimiliki oleh aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan Publik merupakan tanggung Jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah, baik pusat, daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara.

Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang ataupun jasa. Sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik ialah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah yang berperan sebagai penyelenggara pelayanan perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan keutamaan kebutuhan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur

pemerintah. Pembukaan UUD 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa (Sutopo: 2017). Selain dari peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, pemerintah daerah juga mengeluarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik terutama mewujudkan pada aspek-aspek transparansi, akuntabilitas, pembiayaan, waktu, persyaratan, prosedur, informasi, pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab, mekanisme pengaduan masyarakat, standart dan lokasi pelayanan.

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kualitas pelayanan publik yang masih tergolong rendah (Hasan, 2017) , hal ini terlihat dari 30,6 persen anak-anak berusia dibawah lima tahun yang tercatat atau memiliki Akta Kelahiran. Menurut data Survei Penduduk Antar Sensus (Supas) 2015, Kepemilikan Akta Kelahiran seluruhnya baru mencapai 51.484.076 anak atau sebesar 61,62 persen dari jumlah anak 77.309.969 anak.

Keluhan masyarakat bahwa pengurusan akta kelahiran yang memakan waktu yang lama walaupun permintaan petugas sudah dipenuhi dan keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) (*politikamalang.com*). Selain itu ketepatan dalam pelayanan yang tidak sesuai sehingga mempengaruhi proses administrasi masyarakat (Djoko Winahyu : 2018) serta keterbatasan layanan yang memfasilitas masyarakat seperti wifi yang tidak memiliki layanan. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi serta peningkatan kualitas pelayanan publik dileksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga pelayanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat dapat secara tepat, cepat, terbuka, sederhana dan mudah dileksanakan serta tidak diskriminatif.

Tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan dan layanan publik menjadi makin kuat dan tak terhindarkan seiring dengan terjadinya reformasi politik yang telah mendorong masyarakat menjadi lebih kritis dan semakin sadar akan haknya untuk memperoleh tata pemerintahan yang lebih baik. Semua pelayanan bersifat mutlak, negara dan aparaturnya berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat (Sutopo, 2017). Dalam konsep pelayanan publik yang baik Pemerintah Kabupaten Malang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum menunjukkan kinerja yang serius dalam melayani masyarakat. Hal ini termasuk dalam indikator suramnya kinerja pelayann menurut Muliati (2015: 2). Pada kehidupan bernegara dimasa sekarang, komitmen negara untuk memberikan pelayanan publik yang memadai terhadap kebutuhan publik merupakan implementasi dan pemenuhan hak asasi manusia dan warga negaranya.

Dengan demikian dibutuhkan sebuah pola penyelenggaraan pelayanan publik dalam suatu lembaga terkait yang dapat mempengaruhi baik atau buruknya kualitas pelayanan lembaga tetentu, dalam hal ini Dinas Pencatatan sipil. Pentingnya suatu pelayanan disuatu instansi maupun harus mengutamakan kualitas dari pelayanan itu sendiri baik di instansi swasta maupun di pemerintahan. Pentingnya kualitas pelayanan itu sendiri banyak membawa dampak dengan pelayanan yang baik disuatu instansi itu sendiri dan tercapainya kualitas pelayanan itu sendiri.

Menurut Ivancevich dan Lorensi (dalam Mukarom dan Laksana, 2015:80) mendefenisikan, pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang melibatkan usaha - usaha manusia dengan menggunkan peralatan. Gronoos (1990) (dalam Mukarom dan Laksana, 2015: 80) menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau

hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan atau instansi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Kualitas Pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur Kualitas Pelayanan Zeithaml (1990) dalam Mukarom dan Laksana (2015:105) mengemukakan sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut: *Tangible* (berwujud), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan komunikasi., *reliability* (Kehandalan), terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan tepat, *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan, *Communication*, sikap pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi, serta keadilan memberikan pelayanan, dan selalu memberikan informasi baru kepada masyarakat, *Courtesy/Emphatic*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap, keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian Kualitatif Deskriptif Menurut Sugiyono, (2015:15), Lokasi penelitian (Oknawati, 2016:25) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang yang beralamat di Jl. Mayjen Sungkono (Perkantoran Terpadu), Arjowinangun, Kedungkandang Kota Malang. Teknik pengumpulan data (Sugiyono, 2015: 309) yaitu Observasi (Pengamatan), Interview (wawancara) dan Dokumentasi. Informan adalah subyek yang memahami informasi objek penelitian. Informan yang peneliti pilih sebagai subjek dalam penelitian ini adalah: Kepala Bagian pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Malang (Diah Tri Oktovijanti) Kepala Seksi Bidang Kelahiran (Windra Novisari) Pegawai bagian Pelayanan Akta Kelahiran (Dita Ratisia) Masyarakat (Tia Kusmiati dan Sryhayati)

Penentuan informan dalam penelitian kualitatif dilakukan saat peneliti memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung. Teknik penentuan informan yang umumnya disebut teknik sampling menurut Sugiyono (2015:118) merupakan teknik pengambilan sampel atau teknik dalam menentukan sampel dalam penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik penentuan informan berupa *Purposive sampling*.

Instrumen penelitian (Sugiyono, 2015:305) ada tiga yaitu, Penelitian sendiri, panduan wawancara, Catatan Lapangan. Analisis Data (Sugiyono, 2015: 224) yaitu Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan. Dalam menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono, (2015:363) dapat dilakukan uji kredibilitas. Untuk menguji keabsahan data/tingkat kepercayaan data tersebut, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Dalam hal ini, triangulasi diartikan sebagai proses pengecekan kembali data-data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan berbagai teknik. Dalam menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Kualitas pelayanan sebagai keistimewaan yang diberikan terhadap suatu produk baik barang atau jasa yang sesuai dengan persyaratan atau tuntutan demi memenuhi kepuasan pelanggan serta bebas dari kekurangan/kerusakan antara lain yaitu Sarana dan Prasarana, Fasilitas Fisik Perkantoran, Komputerisasi Administrasi dan Komunikasi yang Memadai, Reliability (Kehandalan) Kemampuan

Petugas Pelayanan, Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas (etika), *Communication*, dan faktor penghambat pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran.

Tangible (berwujud), sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan komunikasi merupakan salah satu unsur Dimensi Pelayanan. Kelengkapan sarana dan prasarana merupakan tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Berdasarkan penyajian data sebelumnya, hasil wawancara dan obsevasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang untuk kelengkapan sarana dan prasarana, atau fasilitas fisik perkantoran sudah memadai dan lengkap, seperti komputer, print, Ruang pelayanan yang memadai, Ruang tunggu yang memadai, Toilet, Lapangan parkir, Mobil dan Sepeda motor dinas, Almari dokumen, Rak arsip, Meja, Kursi, Kipas angin/AC portable, Loker pelayanan adminduk di Dinas dilengkapi dilengkapi dengan Komputer yang sudah terintegrasikan dengan Server Adminduk, Printer multifungsi (Printer Scanner, Copyer), Printer Dotmatrix untuk mencetak Register dan Kutipan Akta.

Realibility (Kehandalan) Kemampuan Unit Pelayanan dalam Menciptakan Pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan tepat. Berdasarkan dimensi pelayanan Zeithaml (1990) dalam Mukarom dan Laksana (2015: 85) menetapkan 10 unsur yang harus ada untuk mengetahui Kualitas Pelayanan diantaranya Kecepatan Pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselenggarakan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, dan ketepatan Pelayanan termasuk kedalam poin kejelasan dan kepastian yang mencakup prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan sesuai dengan SOP. Berdasarkan penyajian data sebelumnya, hasil wawancara dan obsevasi yang diperoleh dari data primer peneliti dan berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa kecepatan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah cepat, jika masyarakat sudah memenuhi syarat yang diminta maka pelayanan akan langsung diproses oleh petugas dan setelah selesai maka petugas akan menghubungi untuk datang dan mengambil Akta Kelahiran tersebut.

Ketepatan Pelayan berdasarkan penyajian data sebelumnya, hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam memberikan pelayanan sudah bersifat ketepatan pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang berlaku, yakni dilihat dengan kesederhanaan alur pelayanan yang mudah dipahami masyarakatserta bagian informasi yang selalu siap memberikan informasi pelayanan jika diminta informasinya tentang pelayanan oleh masyarakat serta diperkuat dengan obsevasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa Ketepatan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah bersifat kejelasan dan kepastian prosedur pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP (Stnadar Operasional Pelayanan) yang telah diberikan melalui brosur yang disebarakan kepada masyarakat. Sudah sesuai dengan Dimensi Pelayanan Zeithaml (1990) dalam Mukarom dan Laksana (2015:85) yaitu Kecepatan dan Ketepatan Peayanan termasuk poin kejelasan dan kepastian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Competence, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan dimensi pelayanan Zeithaml (1990) dalam Mukarom dan Laksana (2015:85) ada 10 unsur yang harus ada untuk mengetahui kualitas pelayanan, yang kemudian di implementasikan antara lain salah satunya adalah kemampuan petugas pelayanan (Kehandalan) yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penyajian data sebelumnya, hasil wawancara, dan observasi dari data primer peneliti dan berdasarkan teori diatas

dapat dianalisa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah bagus dan sesuai dengan bidan dan keahlian masing-masing petugas dan diperkuat dengan hasil observasi atau pengamatan peneliti kemampuan petugas pelayanan sudah bagus karena masyarakat yang diamati oleh peneliti merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas dan ditunjang dengan SDM (Sumber Daya Manusia) petugas pelayanan yang bagus. Serta sudah sesuai dengan Dimensi pelayanan pada poin kemampuan petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Kesopanan dan Keramahan Petugas (Etika), Sikap Kesopanan dan perilaku keramahan petugas dalam memberikan layanan terhadap masyarakat dan termasuk kedalam salah satu dasar Dimensi Pelayanan Zeithaml (1990) dalam Mukarom dan Laksana (2015:85) merupakan kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Berdasarkan penyajian data sebelumnya, hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti dan berdasarkan teori diatas dapat dianalisa bahwa kesopanan dan keramahan petugas sudah baik kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan serta diperkuat dengan observasi atau pengamatan peneliti sikap dan kesopanan dan keramahan petugas sudah baik pada masyarakat, ini dilihat dari cara bicara yang ramah, dan penampilan yang sopan oleh petugas pelayanan maka masyarakat juga merasa enak menerima pelayanan tersebut. Serta sudah sesuai dengan Dimensi Pelayanan Zeithaml (1990) dalam Mukarom dan Laksana (2015:85) poin kesopanan dan keramahan petugas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Communication, sikap pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi, serta keadilan memberikan pelayanan, dan selalu memberikan informasi baru kepada masyarakat Berdasarkan Dimensi Pelayanan Zeithaml (1990) dalam Mukarom dan Laksana (2015:85) Komunikasi atau Hubungan (*communication*) yaitu sikap petugas untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi terbaru kepada masyarakat atau peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Berdasarkan penyajian data sebelumnya, hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah memberikan pelayanan yang bersifat mendengarkan suara/keinginan masyarakat dengan adanya kotak saran dan website (dispendukcapil@malangkota.go.id dan website: <http://dispendukcapil.malangkota.go.id>?) sehingga menjadi bahan evaluasi kedepan dan masukan lewat Email dan website bisa langsung mengetahui bagaimana keluhan masyarakat, bisa berupa kritik, saran atau masukan terhadap pelayanan, serta diperkuat dengan observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti juga sependapat dengan hasil wawancara diatas bahwa pelayanan yang diberikan sudah bersifat masukan dari masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Faktor Pendukung dalam pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yaitu, kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan tepat. *Competence*, (kompetensi) tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. Dan sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap, keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi. Sedangkan Ada beberapa yang temukan yaitu Kurangnya kesadaran masyarakat

akan pentingnya Akta Kelahiran itu sendiri, terdapat ketidaksamaan salah satu dokumen dengan dokumen lainnya dan kurangnya pemahaamn masyarakat tentang IT (Informasi Teknologi) sehingga masyarakat tidak mengetahui manfaat dari website dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa : Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang cukup baik dilihat dari sebagai berikut:

1. *Tangible* (berwujud), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran , komputerasi administrasi, ruang tunggu, dan komunikasi. Kelengkapan sarana dan prasarana merupakan tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika) tetapi Fasilitas Pelayanan yang terdapat pada inovasi pelayanan jemput bola yaitu mobil pelayanan keliling yang saat ini masih berjumlah satu sehingga prosesnya lama kebanyakan dan masyarakat tidak tau akan pentingnya Akta Kelahiran
2. *Realibility* (Kehandalan), terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan tepat. Kecepatan Pelayanan adalah tearget waktu pelayanan dapat diselenggarakan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, dan ketepatan Pelayanan termasuk kedalaam poin kejelasan dan kepastian yang mencakup prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan sesuai dengan SOP.
3. *Competence*, tuntutan yan dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah bagus dan sesuai dengan bidang dan keahlian masing-masing petugas.
4. *Communication*, sikap pemberi pelayanan untuk mendengrkan suara, keinginan atau aspirasi, serta keadilan memberikan pelayanan, dan selalu memberikan informasi baru kepada masyarakat. Kesopanan dan keramahan petugas sudah baik kepada masyarakat dalam meberikan pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah memberikan pelayana yang bersifat mendengarkan suara/keinginan masyarakat dengan adanya kotak saran dan website (dispendukcapil@malangkota.go.id dan website: <http://dispendukcapil.malangkota.go.id>”). Tetapi sebagian masyarakat belum memahami manfaat dari wibsite yang disediakan, dan juga belum paham mengenai IT (Teknologi dan Informasi)
5. *Courtesy/Emphati*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap, keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

Faktor Pendukung dan Pengahambat Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran

Faktor Pendukung dalam pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yaitu, kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan tepat. *Competence*, (kompetensi) tuntutan yan dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. Dan sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap, keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi. Sedangkan Ada beberapa yang temukan yaitu Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya Akta Kelahiran itu sendiri, terdapat ketidaksamaan salah satu dokumen dengan dokumen lainnya dan kurangnya pemahaamn masyarakat tentang IT (Informasi Teknologi) sehingga masyarakat tidak mengetahui manfaat dari website dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Achni Sutop. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung*.
- Haryadi. 2012. *Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Transmedia Pustaka
- Kep. MENPAN No. 63/2004 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat
- Larasati. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Semarang
- Mukarom dan Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Pasal 27 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Pasal 27 Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak
- Pembukaan UUD 1945
- Renol S. Muda. 2015. Analisis Pelayanan publik terhadap administrasi penerbitan akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil kota Medan.
- Siagian Sondang. 2016. *Manajemen Abad 21*. Jakarta: PT. Bumu Aksara
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Undang – Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009