

**UPAYA MEMPERTAHANKAN KUALITAS PELAYANAN  
AKTA KELAHIRAN MELALUI SALAM 30 MENIT**

**(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Sidoarjo)**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh**

**NADIA ANGGIE AYU PRADITA**

**NIM. 1613111037**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA  
SURABAYA**

**2020**

**UPAYA MEMPERTAHANKAN KUALITAS PELAYANAN  
AKTA KELAHIRAN MELALUI SALAM 30 MENIT**

**(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Sidoarjo)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada Program  
Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Disusun Oleh**

**NADIA ANGGIE AYU PRADITA**

**NIM. 1613111037**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA  
SURABAYA**

**2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS BHAYANGKARA**  
**SURABAYA**

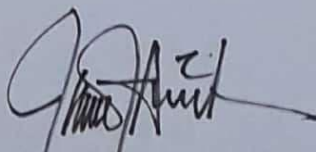
Tanda Persetujuan Skripsi :

Nama Lengkap : Nadia Anggie Ayu Pradita  
NIM : 1613111037  
Jurusan / Prodi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Upaya Mempertahankan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Salam 30 Menit (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo).


Menyetujui,

Surabaya, 25 Juni 2020

Dosen Pembimbing I

  
(Drs. Aji Fahmi, M.Si)

Dosen Pembimbing II

  
(Dra. Tri Prasetyowati, M.Si)

## HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1).

Pada tanggal 8 Juli 2020.

Mengesahkan :

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Bhayangkara Surabaya

Dekan,

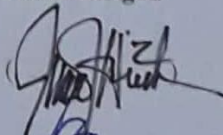
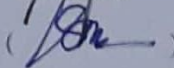



Dra. Tri Prasctijowati, M.Si

NIP : 9200035

Dosen Penguji :

Tanda Tangan

- |  |           |   |
|--|-----------|---|
| 1. Drs. Ali Fahmi, M.Si                | (Ketua)   | (  ) |
| 2. Ismail, S.Sos., M.Si                | (Anggota) | (  ) |
| 3. Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP | (Anggota) | (  ) |

## **PERNYATAAN ORIGINALITAS**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nadia Anggie Ayu Pradita

NIM : 1613111037

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi berjudul “Upaya Mempertahankan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Salam 30 Menit (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)” merupakan hasil karya tulis ilmiah yang bersifat original/bukan plagiasi baik sebagian atau keseluruhan.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya unsur plagiasi dalam karya tulis ilmiah dimaksud. Maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Bhayangkara Surabaya.

Surabaya, 6 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan,

(Nadia Anggie Ayu Pradita)

NIM.1613111037

## MOTTO

***“Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah”***

*“Waktu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya dengan baik, maka ia akan memanfaatkanmu”*

**“Boleh jadi kamu membenci sesuatu namun ia amat baik bagimu dan boleh jadi engkau mencintai sesuatu namun ia amat buruk bagimu, Allah maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui”**

**(QS, Al Baqarah: 216)**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Upaya Mempertahankan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Salam 30 Menit) (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)”** dengan tepat waktu. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Sarjana Strata Satu (S-1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya.

Pengerjaan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan maupun dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang membantu kelancaran penulisan skripsi ini, baik berupa dukungan moril maupun materil. Karena penulis yakin tanpa bantuan dan dukungan tersebut, sulit rasanya bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Disamping itu, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Brigjen Pol Edy Prawoto, SH., M.Hum., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya.
2. Ibu Dra. Tri Prasetijowati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya sekaligus Dosen Pembimbing II skripsi, yang dengan sabar telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi dapat terselesaikan.
3. Bapak Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP, selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

4. Ibu Dra. Dewi Amartani, M.Si, selaku Dosen Wali Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya Angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
5. Bapak Drs. Ali Fahmi, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Universitas Bhayangkara Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu selama proses perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang telah memberikan dukungan dan bantuan informasi terkait penyelesaian skripsi ini.
8. Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang turut membantu memberikan informasi terkait penyelesaian skripsi ini.
9. Keluargaku, ibu dan ayah ku yang memberikan dukungan dan doa yang terbaik.
10. Teruntuk Irbawan, Dinda, Azizun, Tian, Fitri, Yoana, Sasa yang selalu memberi semangat, yang selalu sabar dan ikhlas membantu dan menemani tidak lupa selalu memotivasi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
11. Sahabat di bangku SMA, Dian, Nuris, Siti, yang selalu memberi ku semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
12. Fajry, yang telah memberikan semangat, setia menemani, selalu sabar dan setia mendengarkan keluhan, serta memotivasi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
13. Teman-teman Administrasi Publik Angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam proses pengerjaan skripsi ini.



14. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, baik dari materi maupun teknik dalam penyajian. Mengingat kurang pengalamannya penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Surabaya, 4 Mei 2020

Penulis

Nadia Anggie Ayu Pradita

NIM. 1613111037

## **ABSTRAK**

### **UPAYA MEMPERTAHANKAN KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MELALUI SALAM 30 MENIT**

#### **(STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO)**

Nadia Anggie Ayu Pradita

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas  
Bhayangkara Surabaya

E-mail : [nadiaanggie44@gmail.com](mailto:nadiaanggie44@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan Salam 30 Menit sebagai upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam mempertahankan kualitas pelayanan akta kelahiran. Upaya dalam mempertahankan kualitas pelayanan penting dilakukan supaya pelayanan yang diberikan bisa tetap optimal. Adanya Salam 30 Menit dilaksanakan sebagai bentuk percepatan layanan pada penerbitan akta kelahiran. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu mempertahankan kualitas pelayanan Salam 30 Menit, faktor yang mendukung dan menghambat beserta upaya yang dilakukan dalam mempertahankan kualitas pelayanan. Sumber informasi pada penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil yang diperoleh adalah pelayanan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit jika dilihat menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk yang terdiri dari dimensi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, dari ke 5 dimensi ini Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo sudah semakin baik dalam mempertahankan kualitas pelayanan, yang ditunjang dengan adanya antrian online, SAE-Capil dan juga tanda tangan elektronik, proses pelayanan semakin cepat dan kepastian waktu yang lebih jelas. Faktor pendukung pada kualitas pelayanan Salam 30 Menit yaitu pemimpin dapat memberikan motivasi, kompetensi petugas yang semakin baik, masyarakat dipermudah pada proses pelayanan. Namun terdapat faktor penghambat yaitu jaringan server yang terkadang mengalami eror dan kesadaran masyarakat yang masih rendah.

*Kata Kunci : Upaya, Kualitas Pelayanan, Salam 30 Menit*

## **ABSTRACT**

### **EFFORTS TO MAINTAIN THE QUALITY OF BIRTH CERTIFICATE SERVICES OF SALAM 30 MINUTES (STUDY ON POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICES OF SIDOARJO REGENCY)**

Nadia Anggie Ayu Pradita

Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences,  
Bhayangkara University, Surabaya

E-mail: [nadiaanggie44@gmail.com](mailto:nadiaanggie44@gmail.com)

This study tried to study the implementation of Salam 30 Minutes conducted by the department of population and civil registration in Sidoarjo regency in maintaining the quality of birth certificate services. Efforts in maintaining the quality of service are important so that the service provided can be optimal. The existence of 30 Minutes of Greeting is implemented as a form of service acceleration in the issuance of birth certificates. This research is a descriptive study using a qualitative approach. The focus of this research is maintaining the quality of Salam 30 Minutes, factors that support and inhibit along with the efforts made in maintaining service quality. The source of information in the study was determined using purposive sampling technique. Data collection techniques are done by interview and documentation technique. Data analysis techniques used are divided into several stages, namely data reduction, data display and drawing conclusions.

The results obtained are birth certificate services through Salam 30 minutes when viewed using the dimensions of service quality according to Zeithaml et al. Consisting of dimensions that are received directly, can be accounted for, responsiveness, assurance and empathy, from these 5 dimensions. Dispendukcapil Sidoarjo Regency services, which are supported by online queues, SAE-Capil and also electronic signatures, the service process is faster and the time certainty is clearer. Supporting factors on service quality Salam 30 Minutes, namely leaders can provide motivation, competence of officers who improve both, the community made easier in the service process. However, the inhibiting factor is that the network server is experiencing difficulties and public awareness is still low.

*Keywords: effort, Quality of service, Salam 30 Minutes*

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Pernyataan Originalitas .....	iv
Motto .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Abstrak .....	ix
Abstract .....	x
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xvi
Daftar Gambar .....	xvii
<b>Bab I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
1.5. Definisi Konsep .....	9

1.6. Metode Penelitian .....	11
1.6.1. Lokasi Penelitian .....	12
1.6.2. Subyek Penelitian .....	13
1.6.3. Fokus Penelitian .....	13
1.6.4. Sumber Informasi .....	14
1.6.5. Teknik Pengumpulan Data .....	15
1.6.6. Teknik Analisis Data .....	18
1.6.7. Langkah-langkah Penelitian .....	20
<b>Bab II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>21</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	21
2.2. Kerangka Konseptual Penelitian .....	25
2.3. Tinjauan Teoritis .....	27
2.3.1. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo .....	27
2.3.1.1. Pengertian Pelaksanaan.....	27
2.3.1.2. Pengertian Pelayanan .....	28
2.3.1.3. Pelayanan Publik .....	29
2.3.1.4. Kualitas Pelayanan .....	32
2.3.1.5. Salam 30 Menit Pada Akta Kelahiran .....	37
2.3.2. Faktor Yang Mendukung dan Menghambat Pelayanan	

Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo .....	38
2.3.2.1. Faktor Yang Mendukung Pelayanan Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo .....	38
2.3.2.1. Faktor Yang Menghambat Pelayanan Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo .....	40
<b>BAB III GAMBARAN OBYEK PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
3.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo .....	43
3.1.1. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo .....	43
3.1.2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo .....	44
3.1.3. Tempat dan Waktu Pelaksanaan .....	45
3.1.4. Generasi Kepemimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.....	46
3.1.5. Keadaan Demografi .....	47
3.1.6. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan	

Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo .....	48
3.1.7. Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo .....	49
3.1.8. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo .....	60
3.1.9. Sarana dan Prasarana.....	61
3.2. Gambaran Umum Salam 30 Menit .....	63
3.2.1. Salam 30 Menit .....	63
3.2.2. Persyaratan Pencatatan Kelahiran Melalui Salam 30 Menit ..	64
3.2.3. Pelaksanaan dan Penerapan Salam 30 Menit .....	65
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....</b>	<b>67</b>
4.1. Bagaimana Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo .....	68
4.2. Faktor Yang Mendukung Dan Menghambat Pelayanan Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.....	105
4.2.1. Faktor Yang Mendukung Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.....	105
4.2.2. Faktor Yang Menghambat Pelayanan Akta Kelahiran	

Melalui Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo .....	112
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>122</b>
5.1. Kesimpulan .....	122
5.2. Saran .....	125
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xviii</b>
<b>Lampiran-lampiran.....</b>	<b>xxi</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pencapaian Salam 30 Menit .....	5
Tabel 1.2 Langkah-langkah Penelitian Kualitatif.....	21
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1 Daftar Nama Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.....	46
Tabel 3.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Sidoarjo Tahun 2019 .....	47
Tabel 3.3 Jumlah Kepengurusan Akta Kelahiran Melalui Salam 30 Menit Tahun 2018 dan 2019 .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	26
Gambar 3.1 Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik .....	45
Gambar 3.2 Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo .....	48
Gambar 4.1 Aplikasi Antrian Online .....	76
Gambar 4.2 SAE-Capil .....	77
Gambar 4.3 Tanda Tangan Elektronik .....	78
Gambar 4.4 Alur Pelayanan Akta Kelahiran .....	87
Gambar 4.5 Form Pengaduan .....	94

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Karena itulah pelayanan yang ditujukan untuk publik menjadi hal terpenting yang perlu diperhatikan dalam suatu instansi khususnya instansi pemerintah. Pelayanan publik dilaksanakan sebagai bentuk tanggung jawab dan kewajiban dari suatu instansi kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi setiap orang yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi tersebut. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di jabarkan bahwa pelayanan publik sebagai suatu bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang pelaksanaannya dilakukan oleh aparatur pemerintah sebagai bentuk pemenuhan dari kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik dalam administrasi kependudukan menjadikan instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas disini, sebagai wujud kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan (pemerintah), seperti yang diungkapkan Daviddow & Uttal (Hardiansyah, 2011:49) bahwa kualitas pelayanan sebagai usaha yang digunakan

untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Sehingga pemerintah sebagai penyedia pelayanan berkewajiban untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat disini secara langsung menilai kinerja pelayanan yang diberikan.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat (<https://suara.com>). Kualitas pelayanan yang diberikan akan menentukan kesetiaan masyarakat terhadap instansi yang bersangkutan. Pelayanan yang diberikan pada sektor publik seharusnya bisa seperti pelayanan pada sektor swasta. Meskipun sektor publik tidak mengambil laba dari pelayanannya, sektor pada pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Pelayanan dasar yang sering kali diterima dan berinteraksi dengan masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo No. 2 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bahwa Administrasi Kependudukan merupakan serangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan yang dilakukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, yang pendayagunaan hasilnya digunakan untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sebagai penerima pelayanan dibidang administrasi kependudukan, masyarakat tentunya memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah. Sering kali harapan masyarakat dengan realitannya masi belum sesuai. Kasus dalam pelayanan publik yang sering dialami oleh masyarakat seperti prosedur yang berbelit-belit dalam pengurusan surat izin atau surat tertentu, biaya yang tidak jelas

sehingga menimbulkan praktek pungli, adapun fasilitas yang tidak memadai, selain itu juga terdapat permasalahan mengenai pelayanan yang sulit diakses (<http:jurnalmahasiswa.unesa.ac.id>). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari instansi pemerintah masih belum berjalan optimal. Kasus pada pelayanan publik tidak hanya terjadi di pusat ibu kota, namun juga sering terjadi di tingkat daerah, salah satunya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang sering mengalami permasalahan adalah dalam pembuatan akta kelahiran.

Kelahiran seorang bayi yang terjadi di masyarakat tentunya wajib dan perlu dilaporkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat untuk mendapatkan akta kelahiran sebagai identitas dasar dan hak seorang bayi, namun banyak orangtua yang menunda melakukan kepengurusan akta kelahiran anak mereka. Masyarakat lebih memilih tidak direpotkan dengan persyaratan yang harus dipenuhi dalam kepengurusan akta kelahiran, sehingga masyarakat memilih membayar lebih supaya bisa dimudahkan dalam kepengurusan akta kelahiran. Menanggapi hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melaksanakan pelayanan yang optimal dalam bentuk inovasi Salam 30 Menit sebagai bentuk meningkatnya kualitas pelayanan akta kelahiran.

Peningkatan kualitas pelayanan harus terus dilakukan untuk menunjang tuntutan masyarakat yang selalu menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam menjangkau layanan kependudukan, karena itulah adanya percepatan pelayanan Akta kelahiran sangat diperlukan. Adanya inovasi dalam pelayanan publik harus bisa memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Bagi sektor pelayanan publik berinovasi lebih sebagai bentuk

tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip *good governance* yang menggiring organisasi publik untuk berkinerja lebih tinggi. (<https://bulelengkab.go.id>).

Salam 30 Menit sebagai bentuk layanan administrasi yang memberikan kemudahan percepatan kepemilikan akta kelahiran, Salam 30 Menit dilaksanakan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan akta kelahiran. Adanya percepatan kepemilikan akta kelahiran di pertegas berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang percepatan peningkatan cakupan kepemilikan akta kelahiran yang merupakan rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan undang-undang.

Seperti namanya Salam 30 menit merupakan pelayanan administrasi yang dapat memberikan percepatan penerbita akta kelahiran hanya dalam waktu 30 menit untuk anak yang berusia 0-5 tahun, yang kepengurusannya dilakukan oleh orangtuanya sendiri dan tidak perlu diwakilkan oleh orang lain (<https://disdukcapil.sidoarjokab.go.id>). Salam 30 Menit ini diharapkan dapat semakin meningkatkan minat masyarakat dalam kepemilikan akta kelahiran dan meningkatkan citra baik layanan birokrasi yang sebelumnya kurang efisien dan efektif.

Dengan adanya layanan administrasi Salam 30 Menit pada penerbitan akta kelahiran yang dibuat oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo telah membuktikan pencapaian selama ini banyak masyarakat yang sudah mulai sadar pentingnya kepemilikan akta kelahiran. Hal ini dapat dilihat melalui tabel, sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Pencapaian “Salam 30 Menit”**

TAHUN	AKTA KELAHIRAN SALAM 30 MENIT	
	WNI	WNA
2018	7.810	0
2019	7.150	0

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah kepemilikan akta kelahiran yang kepengurusannya dilakukan melalui layanan administrasi Salam 30 Menit di tahun 2018 mengalami penurunan di tahun 2019. Data kepengurusan Salam 30 Menit pada tahun 2018 lebih banyak dibandingkan data pada tahun 2019, hal itu menunjukkan bahwa sudah banyak masyarakat yang sadar mengenai kepemilikan akta kelahiran sehingga di tahun 2019 mengalami penurunan karena jumlah masyarakat yang belum mendaftarkan kelahiran anaknya dengan usia 0-5 tahun sudah menurun.

Berjalannya Salam 30 Menit sebagai upaya pemerintah dalam mengatasi atau memperbaiki kualitas pelayanan administrasi dibidang pencatatan sipil pada kepengurusan akta kelahiran. Tidak setiap inovasi berjalan dengan lancar, meskipun sudah ada inovasi yang dapat mendukung percepatan. Berdasarkan fenomena yang ada di lapangan, masih terdapat permasalahan seperti kurangnya pengetahuan masyarakat terkait dengan prosedur dan aturan dalam sistem pengadministrasian pembuatan akta kelahiran, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui Salam 30 Menit yang mendukung percepatan penerbitan akta kelahiran, dan kurangnya kepemilikan

persyaratan pembuatan akta kelahiran (<http://bangsaonline.com/berita/16123/banjir-pengaduan-e-ktp-dan-kk-sidoarjo-gelar-sosialisasi>).

Dari gambaran diatas terlihat bahwa permasalahan mengenai ketidak lengkapan berkas akan menghambat terwujudnya percepatan penerbitan akta kelahiran, sehingga di khawatirkan akan terbentuk isu buruk masyarakat mengenai kualitas pelayanan akta kelahiran yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, jika isu buruk terjadi tentunya juga akan mempengaruhi citra baik yang sudah terbangun bagi masyarakat Sidoarjo. Hal ini tentunya diperlukan Upaya khusus dalam mempertahankan kualitas pelayanan administrasi kependudukan mengenai akta kelahiran supaya tidak terjadi penurunan minat masyarakat yang disebabkan oleh permasalahan akta kelahiran.

Adannya upaya yang dilakukan dalam mengatasi permasalahan yang ada pada pelayanan publik sangat penting dilakukan dalam rangka mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah berjalan optimal, untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah optimal tentunya bukanlah hal yang mudah. Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk membahasnya dalam skripsi yang berjudul “UPAYA MEMPERTAHANKAN KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MELALUI SALAM 30 MENIT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO”.



## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara pelaksanaan kualitas pelayanan Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat pelayanan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian ilmiah selalu memiliki tujuan yang akan dicapai, tanpa adanya tujuan tidak mungkin suatu penelitian itu dilaksanakan. Tujuan merupakan suatu yang ingin dicapai dan pencapaiannya membutuhkan suatu proses yang sistematis untuk mendapatkan hasil yang maksimal sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai, adapun tujuannya yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam mempertahankan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit
2. Untuk mengetahui apa saja faktor yang mendukung dan menghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam mempertahankan kualitas pelayanan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian yang dilakukan diharapkan hasilnya bisa memberikan manfaat dan kegunaan. Kegunaan atau manfaat dari penelitian ini sebagai hasil dari tercapainya tujuan penelitian. Manfaat penelitian yang diharapkan, dapat ditinjau dari segi teoritis dan praktis dengan uraian sebagai berikut :

### **1. Manfaat Teoritis**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Selain itu, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan atau informasi dalam penelitian selanjutnya dan mengembangkan teori-teori yang peneliti pergunakan serta pengembangan ilmu Administrasi Publik khususnya mengenai upaya mempertahankan kualitas pelayanan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit.

Selain itu juga agar masyarakat mengetahui layanan administrasi Salam 30 Menit yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menunjang percepatan penerbitan akta kelahiran bagi masyarakat yang akan melakukan kepengurusan Akta Kelahiran sehingga dapat mempercepat layanan.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dilaksanakan dengan harapan mampu menjadi referensi atau masukan bagi peneliti lain, khususnya para peneliti yang akan melakukan penelitian di bidang yang serupa.

b. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai informasi tentang upaya yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mempertahankan kualitas pelayanan akta kelahiran melalui inovasi Salam 30 menit. Penelitian ini juga untuk melengkapi tugas sebagai salah satu syarat akademisi memperoleh gelar sarjana bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program studi Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat mewujudkan masyarakat yang tertib administrasi kependudukan dalam memahami pentingnya kepemilikan akta kelahiran dan prosedur kelengkapan berkas sebagai persyaratan penerbitan akta kelahiran, selain itu juga agar masyarakat dapat mengetahui layanan administrasi Salam 30 Menit yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menunjang percepatan penerbitan akta kelahiran bagi masyarakat yang akan melakukan kepengurusan Akta Kelahiran sehingga dapat mempercepat layanan.

## **1.5 Definisi Konsep**

Definisi konsep digunakan untuk menemukan batasan yang lebih jelas, maka penulis menyederhanakan pemikiran atau masalah yang akan diteliti. Konsep yang digunakan peneliti antara lain :

1. Upaya yang dilakukan pada inovasi salam 30 menit diartikan sebagai suatu usaha kegiatan yang mengarahkan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu tujuan. Dengan maksud untuk memecahkan persoalan menuju jalan keluar. untuk mencapai keberhasilan dengan menerapkan trobosan-trobosan atau ide untuk mencapai keberhasilan tujuan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan penerima layanan dan memberikan kontribusi bagi pengguna layanan dalam hal kualitas pelayanan. Upaya digunakan sebagai alat dalam proses penentuan tercapainya suatu tujuan, perumusan upaya dilakukan dengan tujuan mengurangi kegagalan dan memaksimalkan hasil.
2. Mempertahankan Kualitas pelayanan pada Salam 30 dapat diartikan sebagai pelayanan yang sudah berjalan optimal dari suatu organisasi kepada individu maupun suatu kelompok dalam menunjang suatu layanan yang cepat, efektif dan efisien. Dengan adanya pelayanan yang optimal melalui Salam 30 Menit maka proses reformasi birokrasi sudah berjalan ke arah yang lebih baik dari sebelumnya.
3. Pelayanan akta kelahiran merupakan kegiatan yang berhubungan dengan pencatatan peristiwa kelahiran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan akta kelahiran sebagai rangkaian kegiatan dalam menyiapkan, mengurus dan menyelesaikan kebutuhan masyarakat mengenai akta catatan sipil.

4. Salam 30 Menit merupakan layanan administrasi dengan durasi waktu 30 menit sebagai bagian dari reformasi birokrasi yang di tuntut untuk selalu memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat dalam menunjang percepatan pelayanan. Pelayanan administrasi Salam 30 menit sebagai bentuk percepatan layanan yang dibuat oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam mempermudah orang tua yang mengurus akta kelahiran sang anak dalam waktu 30 menit untuk usia 0-5 tahun.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa upaya mempertahankan kualitas pelayanan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit adalah suatu usaha kegiatan dalam mencapai keberhasilan suatu tujuan untuk terus melakukan pembaharuan mengikuti jaman secara cepat, efektif dan efisien memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai akta catatan sipil sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

## **1.6 Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono, (2016: 2) Metode penelitian sebagai suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif berupa perkataan atau tulisan dan perilaku yang diamati dari orang orang atau subyek itu sendiri. Jenis penelitian ini menjelaskan adanya variabel-variabel yang akan ditelaah hubungannya serta tujuannya untuk menyajikan gambaran secara terstruktur, faktual, mengenai fakta-fakta hubungannya antara variabel yang diteliti.

Alasan penulis memilih metode penelitian kualitatif dalam penelitian karena penulis ingin mendeskripsikan mengenai keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, jika dilihat dari teori kualitas pelayanan, faktor pendukung dan penghambat maupun upaya yang dilakukan dalam mempertahankan kualitas pelayanan.

### **1.6.1 Lokasi penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan penelitian. Sesuai dengan maksud peneliti yang ingin menggambarkan fakta yang terkait dengan upaya mempertahankan kualitas pelayanan Salam 30 Menit dalam meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran, maka penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, yang terletak di Jl. Sultan Agung No. 23, Gajah Mada, Magersari, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61212. Alasan peneliti memilih Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo karena:

1. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai lembaga atau instansi yang melaksanakan kegiatan administrasi Salam 30 Menit sebagai bentuk percepatan penerbitan akta kelahiran dalam mempertahankan kualitas pelayanan.
2. Banyaknya inovasi yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo membuat peneliti tertarik untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang ada melalui

layanan administrasi yang sudah di buat khususnya mengenai pelayanan administrasi Salam 30 Menit pada pembuatan akta kelahiran.

### **1.6.2 Subyek Penelitian**

Subyek yang ada pada penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Di lokasi itu, penulis akan mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan suatu laporan pengamatan yang terarah, maka diperlukan adanya data yang relevan dilihat dari permasalahan yang ada pada penelitian mengenai kualitas pelayanan akta kelahiran melalui salam 30 menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

### **1.6.3 Fokus Penelitian**

Adanya fokus penelitian yaitu akan membatasi, yang berarti dengan adanya fokus yang diteliti akan memunculkan suatu perubahan atau subjek penelitian menjadi lebih terpusat dan terarah karena sudah jelas batasannya. Fokus penelitian dalam penelitian ini terbatas untuk memahami dan mengetahui:

1. Cara pelaksanaan kualitas pelayanan Salam 30 Menit berdasarkan dimensi kualitas Menurut Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:63)
  - a. Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung)
  - b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
  - c. Dimensi *Responsivines* (Ketanggapan)
  - d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

e. Dimensi *Empathy* (Empati)

Adanya layanan administrasi kependudukan akta kelahiran salam 30 menit digunakan hanya untuk anak berusia 0-5 tahun yang kepengurusannya dilakukan oleh orang tuanya sendiri sebagai bentuk layanan administrasi yang mendukung percepatan penerbitan akta kelahiran sesuai dengan durasi yang ditetapkan yaitu 30 menit.

2. Faktor yang mempengaruhi salam 30 menit Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam mempertahankan kualitas pelayanan akta kelahiran :

a. Faktor Pendukung

- 1) Faktor Kepemimpinan
- 2) Faktor Sumber Daya Manusia yang berkompeten
- 3) Faktor Kesadaran Masyarakat

b. Faktor Penghambat

- 1) Faktor Jaringan
- 2) Faktor Kesadaran Masyarakat

#### **1.6.4 Sumber Informasi**

Sumber informasi merupakan pihak-pihak yang dapat memberikan informasi terkait dengan topik yang akan diangkat dan digunakan untuk menjawab permasalahan yang sedang diteliti oleh penulis. Melalui sumber informasi rumusan masalah yang diambil pada penelitian ini dapat dijawab sesuai dengan data dan fakta yang diperoleh di



lapangan. Pada penelitian ini Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh penulis untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian yaitu teknik *Purposive Sampling* yaitu pengambilan data yang di pilih dengan dan tujuan tertentu dengan menggunakan sampel teoritis karena tujuan penelitian kualitatif adalah menghasilkan teori, pertimbangan yang dimaksudkan adalah informan menguasai dan memahami situasi sosial yang diteliti (obyek). Besar sampel pada teknik *purposive* ditentukan oleh pertimbangan informasi, penentuan unit sampel dianggap telah memadai apabila datanya telah jenuh dan sampel tidak lagi memberikan informasi baru, maka dianggap sebagai keuntungan bagi peneliti sehingga tidak memerlukan sampel lagi (Sugiyono, 2016:215-221). Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber informasi yaitu :

1. Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku Kasi Pencatatan Kelahiran
2. Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku Kasi Inovasi Pelayanan
3. 5 Pemohon yang melakukan kepengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit. Jumlah pemohon yang telah ditetapkan penulis diambil berdasarkan teknik *Purposive Sampling* menurut Sugiono (2016:220), besar unit sampel ditentukan oleh pertimbangan informasi yaitu hanya diambil sebanyak 5 orang yang dianggap sudah mewakili dan mengerti mengenai obyek yang diteliti

#### **1.6.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara atau metode yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Teknik

pengumpulan data menurut Sugiyono (2016:62) dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dengan adanya pemilihan teknik pengumpulan data peneliti dapat memiliki data sesuai yang diharapkan. Data sebagai salah satu aspek yang sangat penting dalam proses penelitian, dibutuhkan kemampuan dalam menentukan teknik pengumpulan data yang efektif dan tepat, agar data yang diperoleh relevan, akurat dan valid. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua tahap, yaitu:

### **1. Wawancara**

Wawancara merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan dengan melibatkan dua orang yang salah satunya bertugas sebagai penanya, berdasarkan tujuan tertentu. Wawancara dilakukan kepada beberapa informan yang telah ditetapkan. Bentuk wawancara yang akan digunakan peneliti pada wawancara kualitatif adalah wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur mirip dengan percakapan informal, sedangkan wawancara terstruktur dilakukan pewawancara dengan memberika pertanyaan yang susunanya sudah dibuat sebelumnya dengan kata-kata yang persis pula.

Melalui wawancara dapat diperoleh data yang dibutuhkan dengan memakai teknik percakapan. Percakapan yang dilakukan dengan informan tidak harus berlandasan pada pedoman wawancara. Dari sini pelaksanaan wawancara tidak terstruktur dilakukan peneliti dengan cara tanya jawab secara langsung kepada beberapa informan, yaitu :

- a. Informan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yaitu, Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku Kasi Pencatatan Kelahiran, Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku Kasi Inovasi Pelayanan.
- b. Masyarakat sebagai penerima layanan administrasi Salam 30 Menit Datang dari masing-masing kecamatan di Kabupaten Sidoarjo yaitu Bu Siti (Taman), Bu Dina (Gedangan), Pak Beni (Krian), Bu Desi (Sukodono), Pak Rio (Wonoayu).

Sedangkan pelaksanaan wawancara secara terstruktur dilakukan oleh peneliti dengan membuat daftar pertanyaan secara tertulis agar informasi yang didapatkan lebih lengkap dan terarah.

## **2. Dokumentasi**

Dokumentasi diperlukan sebagai upaya pengambilan data yang berasal dari catatan tertulis atau tercetak dari seseorang atau organisasi. Dokumen dapat dijadikan sebagai penunjang data yang sudah ada sebelumnya. Dokumentasi dilaksanakan dengan harapan dapat memberikan bantuan pada peneliti dalam menguji kebenaran dari suatu data, selain itu dokumen dapat menjadi bukti bahwa peneliti telah melakukan wawancara secara nyata dan tidak melakukan rekayasa pada data.

Dokumen sebagai catatan suatu peristiwa yang telah terjadi maupun yang sedang terjadi. Dokumen berupa gambar seperti nfoto, memo, dan arsip data dari

proses, cerita kesuksesan ataupun sejarah apapun yang berkaitan dengan data penelitian. Dokumen yang ingin diperoleh oleh peneliti, yaitu :

1. Deskripsi sejarah mengenai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, visi dan misi, struktur organisasi, tugas dan fungsi susunan organisasi, generasi kepemimpinan.
2. Dokumen jumlah penduduk Kabupaten Sidoarjo tahun 2019.
3. Dokumen jumlah pemohon yang melakukan kepengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit tahun 2018 dan 2019.
4. Peraturan Bupati Sidoarjo No. 102 Tahun 2016 tentang bagan susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

#### **1.6.6 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data sebagai suatu cara yang digunakan dalam mengolah data yang sudah didapatkan dari lapangan (Maryati dan Suryawati, 2007: 111). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah modifikasi dari Miles dan Huberman dalam Sugiono (2016:247) bahwa terdapat tiga tahap, berikut pemaparan masing-masing tahap dalam melakukan analisis data :

##### **1. Reduksi Data (Data Reduction)**

Mereduksi data artinya merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, membuat kategori dan membuang yang tidak perlu. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan cara merangkum

dan memilih informasi penting yang berhubungan dengan tujuan penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana cara pelaksanaan kualitas pelayanan Salam 30 Menit, faktor pendukung maupun penghambatnya, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap narasumber dan dokumen yang diperoleh dari petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

## **2. Penyajian Data (Data Display)**

Setelah direduksi, maka langkah selanjutnya yang dilakukan yaitu penyajian data yang berbentuk uraian singkat dan hubungan antar kategori dari sekumpulan informasi. Akan tetapi data yang paling sering digunakan untuk menyajikan data pada penelitian kualitatif adalah bentuk teks yang bersifat naratif. Pada penelitian ini, data yang terkumpul seperti data Salam 30 Menit pada tahun 2018 dan 2019, data jumlah penduduk di Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2019, serta data generasi kepemimpinan, yang selanjutnya dianalisis secara deskriptif kualitatif.

## **3. Penarikan Simpulan (Conclusion Drawing/Verivication)**

Menarik kesimpulan atau verifikasi merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan ini berupa deskripsi atau gambarran suatu objek yang sebelumnya masih beleum jelas sehingga diteliti menjadi jelas, dapatn berupa kausal, interaktif, hipotesis atau teori. Simpulan dari penelitian ini berupa deskripsi mengenai Salam 30 Menit sebagai upaya yang dilakukan Dinas



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

Dalam bagian ini peneliti memaparkan dan memberikan penguraian mengenai penelitian terdahulu sebagai bahan acuan dalam penetapan fokus yang diambil oleh penelitian. Dalam bab ini juga dijelaskan tentang dimensi kualitas pelayanan yang peneliti gunakan sebagai pisau analisis dalam melakukan penelitian ini, dalam bagian ini juga dilengkapi dengan alur temuan yang disajikan dalam bentuk diagram. Penyajian alur temuan dalam bab ini bertujuan untuk menjelaskan pijakan teoritik yang digunakan oleh peneliti dalam menganalisis permasalahan, selain hal tersebut kerangka konseptual penelitian juga disajikan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan terhadap pembaca dalam mengikuti alur penelitian skripsi ini.

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Dalam pengerjaan penelitian ini membutuhkan peninjauan terhadap hasil peneliti terdahulu yang sejenis sebagai studi terdahulu yang dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam mengkaji fokus pembahasan serta melihat posisi penelitian ini sebagai penelitian yang melengkapi penelitian terdahulu ataupun membahas fokus yang berbeda. Peneliti mengambil tiga hasil penelitian dari skripsi terdahulu dan dua perbandingan bersumber dari jurnal. Oleh sebab itu maka, dirasa sangatlah penting untuk menyajikan hasil penelitian terdahulu sebagai berikut.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>No.</b>	<b>Penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1.	<p>Vebrin Prasetyan Ramadhan, jurnal tahun 2019, Universitas Negeri Surabaya.</p> <p>Dalam judul “Pelayanan Prima dalam Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”</p>	<p>Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.</p>	<p>Hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan prima dalam pembuatan akta kelahiran melalui program salam 30 menit di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dilihat dari 6 indikator yaitu, Transparasi, sudah memberikan kemudahan pelayanan, informasi yang diberikan terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan. Akuntabilitas, pelayanan yang diberikan bisa dipertanggung jawabkan sesuai perundang-undangan dan peraturan bupati. Kondisional, pegawai telah memahami perannya sesuai dengan tugas dan fungsinya agar dapat menjalankan tugas dengan efisien. Partisipatif, masyarakat sudah dilibatkan pada penyelenggaraanya. Kesamaan hak, tidak membedakan pada pihak tertentu, dan Keseimbangan hak dan kewajiban, pegawai telah memperhatikan aspek keadilan dalam melaksanakan pelayanan.</p>
2.	<p>Rizka Rahma, jurnal tahun 2018, Universitas Brawijaya.</p> <p>Dalam judul “Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Salam</p>	<p>Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.</p>	<p>Hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit sudah berjalan dengan baik. Tujuan pelaksanaan inovasi pembuatan akta kelahiran untuk memberikan pelayanan terbaik berupa kemudahan bagi masyarakat untuk pembuatan akta kelahiran, proses inovasi pembuatan akta kelahiran proses inovasinya menurut Rogers.</p>



	30 Menit (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”		Faktor pendukung inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran adalah adanya dasar hukum yang jelas serta adanya dukungan dan komitmen pelaksanaan program mengenai kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Faktor penghambat inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran adalah keterbatasan jumlah petugas loket pelayanan dan terbatasnya kesempatan pegawai untuk mengikuti diklat ketrampilan maupun karier.
3.	Andi Ni'mah, Skripsi tahun 2017, Universitas Hasanuddin.  Dalam judul “Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo”	Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mengenai kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajodilihat dari : 1. dimensi bukti fisik) fasilitas yang belum memenuhi seperti ruangan yang terbatas, tidak adanya AC. 2. Keandalan, pegawai sudah handal dalam menggunakan alat bantu. 3. ketanggapan, sikap pegawai yang sudah tanggap dalam membantu masyarakat ketika ada yang mengalami kesulitan pada proses pembuatan Akta Kelahiran. 4. Jaminan, pada ketepatan waktu pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat terlihat masih adanya keluhan dari masyarakat. 5. Emphaty, petugas memberikan kesan menyenangkan dalam proses pelayanan. Adapun kendala dalam pelaksanaan pelayanan antara lain kurangnya SDM, kurangnya kesadaran masyarakat melengkapi persyaratan berkas pelayanan

4.	<p>Abdul Kodir, Skripsi tahun 2013, Universitas Bhayangkara Surabaya.</p> <p>Dalam judul “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Kepengurusan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”</p>	<p>Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengukuran kualitas pelayanan yang digunakan menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml mengenai bukti langsung masi terdapat permasalahan yaitu fasilitas kursi tunggu yang kurang memadai, kehandalan petugas dalam menggunakan alat bantu sudah cukup baik, ketanggapan pegawai dalam merespon keluhan masi kurang, jaminan kepastian waktu yang sudah sesuai, dan mengenai empati, pegawai tidak bersikap diskriminatif pada pemberian pelayanan. faktor penghambat pemberian pelayanan ada pada jumlah pegawai pada pelayanan yang belum memadai. Upaya yang dilakukan dengan terus memberikan pelatihan, sarana prasarana akan terus dilakukan pengecekan.</p>
5.	<p>Firman Firdausi, jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik tahun 2018 volume 7, No. 1, Universitas Tribhuawana Tunggadewi Malang.</p> <p>Dalam judul “Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik</p>	<p>Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mengenai upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam meningkatkan pelayanan publik dilakukan melalui upaya pembaharuan pelayanan berdasarkan UU No. 24 Tahun 2013. Faktor pendukung upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Koa Batu dalam meningkatkan pelayanan publik adanya peraturan pemerintah mengenai ketersediaan fasilitas kerja dan motivasi pimpinan, koordinasi pegawai yang baik pada proses pelayanan, Sumber daya manusia yang baik. Faktor penghambat ada pada kebijakan administrasi yang belum sesuai kebijakan desentralisasi.</p>

## 2.2 Kerangka Konseptual

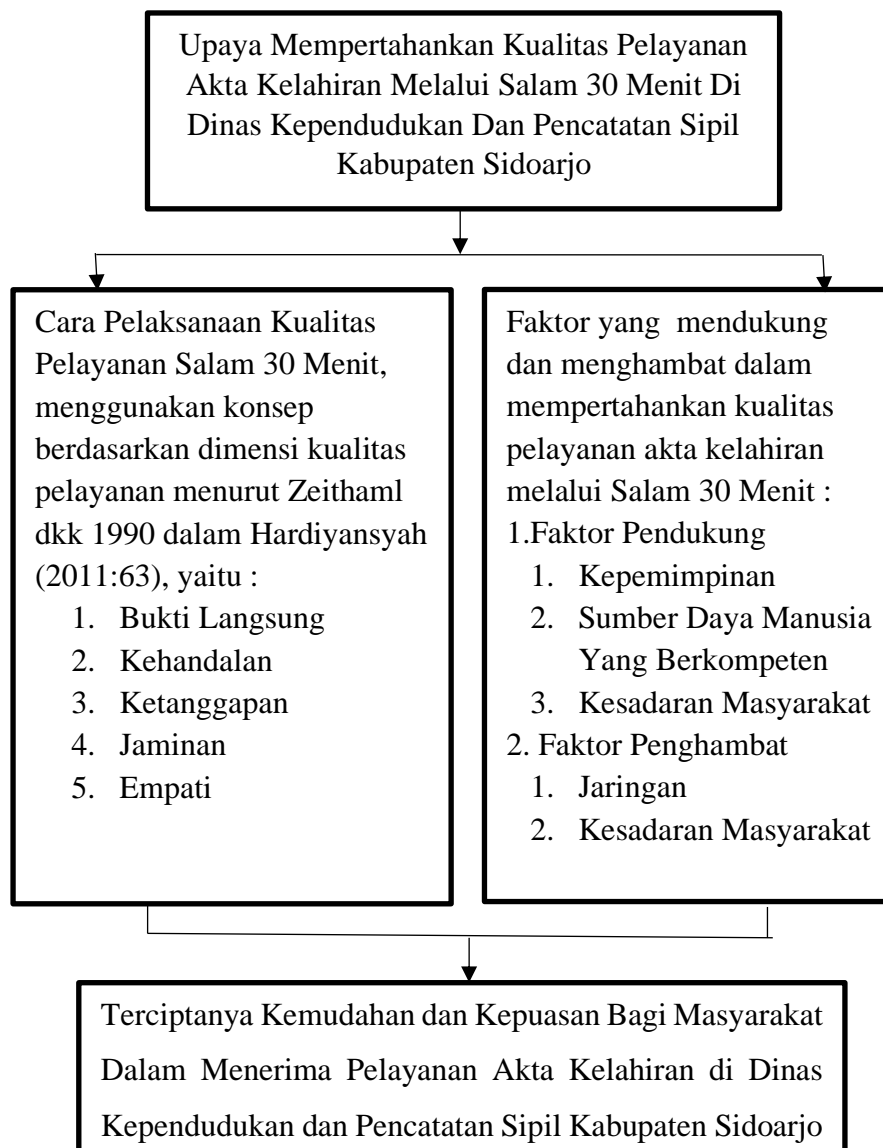
Kerangka konseptual adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin di teliti gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan di bahas. Kerangka konseptual menjadi pedoman peneliti menjelaskan secara sistematis teori yang digunakan dalam penelitian. Adapun penjelasannya yaitu :

Peran pemerintah sangat penting sebagai penyedia pelayanan publik yang berkualitas bagi penduduknya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ditetapkan bahwa pelaksanaannya dilakukan oleh aparatur pemerintah sebagai bentuk pemenuhan dari kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik yang berkualitas pada penerbitan akta kelahiran didukung dengan adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 mengenai percepatan peningkata cakupan kepemilikan akta kelahiran yang merupakan rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang pelaksanaannya diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melalui Salam 30 Menit.

Kualitas pelayanan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit cara pelaksanaannya dilihat berdasarkan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml (1990) dalam Hardiyansyah (2011:63) terdiri dari 5 indikator, yaitu bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati. Selain itu ada juga faktor yang dapat mempengaruhi Salam 30 Menit yaitu faktor pendukung meliputi kepemimpinan, sumber daya manusia yang berkompeten, kesadaran masyarakat, terdapat juga faktor yang dapat menjadi

penghambat meliputi Jaringan, Kesadaran Masyarakat. Konsep dalam penelitian dilihat dari skema kerangka konseptual penelitian yang telah dipaparkan, sebagai berikut :

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual Penelitian**



*Sumber : diolah oleh penulis*

## **2.3 Tinjauan Teoritis**

### **2.3.1 Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**

#### **2.3.1.1 Pengertian Pelaksanaan**

Pengertian pelaksanaan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan melaksanakan suatu rancangan, keputusan dan sebagainya sebagai suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang telah disusun secara matang dan terperinci. Pelaksanaan sebagai bentuk tindak lanjut setelah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional yang menjadi kenyataan untuk menetapkan sasaran dari program yang ditetapkan semula.

Pelaksanaan merupakan suatu tindakan dari sebuah rencana yang telah disusun secara matang dan terperinci, secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan sebagai penerapan menurut Nurdin Usman, (2002:70). Berdasarkan pengertian tersebut mengandung arti bahwa pelaksanaan bersumber dari adanya suatu aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa pelaksanaan bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan aturan tertentu untuk mencapai suatu tujuan kegiatan.

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa pada dasarnya pelaksanaan suatu program yang telah ditetapkan oleh pemerintah harus sejalan dengan kondisi yang ada, baik itu dilapangan maupun diluar lapangan. Yang

mana dalam kegiatannya melibatkan beberapa unsur disertai dengan usaha dan disertai dengan alat penunjang.

#### 2.3.1.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Atik Septi Winarsih (2013:2) diartikan sebagai suatu kegiatan maupun serangkaian kegiatan yang tidak kasat mata yang artinya tidak dapat diraba sebagai hasil dari adanya interaksi yang terjadi antara konsumen sebagai penerima pelayanan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Dari bentuk pelayanan yang diberikan dapat tergambar kualitas individu maupun organisasi yang memberikan pelayanan. Pada prosesnya pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, yang artinya saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Menurut Siagian (2001) dalam Hardiansyah (2011:13) menyatakan bahwa pelayanan sebagai salah satu ujung tombak dalam memuaskan kebutuhan pelanggan dan sebagai suatu keharusan yang harus terus dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi.

Cowell (1988) dalam Hardiyansyah (2011:14) mendefinisikan pelayanan sebagai bentuk kegiatan yang dilaksanakan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang, jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan dalam memberikan kepuasan dilihat berdasarkan sikap pemberi pelayanan maupun hasil dari produk suatu layanan.

Pendapat lain mengenai pelayanan disampaikan oleh Lovelock (1995) dalam Hardiyansyah (2011:14) menyatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang terjadi karena adanya hubungan yang menghasilkan interaksi antara penerima pelayanan dan pemberi pelayanan.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan di atas mengenai pelayanan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan

berdasarkan hubungan yang dilakukan antara penerima dan pemberi pelayanan dengan memakai peralatan berupa organisasi atau lembaga pemerintah.

### 2.3.1.3 Pelayanan Publik

#### a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak tidak bisa terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal mula terbentuknya istilah pelayanan publik. Menurut Sinambela (2011:5) istilah publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, orang banyak, pelayanan publik diartikan sebagai suatu usaha dari badan terkait dalam menciptakan pemenuhan masyarakat umum. Pelayanan publik atau umum tidak bersifat komersial artinya bersifat tidak mencari keuntungan yang ditekankan pada pengabdian, kegiatannya bertujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Moenir (2010:26), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kalangan tertentu dalam memberikan layanan dalam suatu prosedur untuk memenuhi hak orang lain atas barang maupun jasa.

Sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dalam Hardiyansyah (2011:15), yang dimaksud dengan pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang pelaksanaannya berdasarkan tujuan sesuai dengan pemenuhan kebutuhan pada pelayanan berdasarkan pada peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas perolehan barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang diselenggarakan oleh pengelola atau kelompok yang memiliki kewenangan tertentu dan memiliki tujuan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan aturan pokok maupun peraturan perundang-undangan dalam memberikan kepuasan terhadap penerima pelayanan.

## b. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus bisa mengikuti perubahan dari perkembangan masyarakat, masyarakat memiliki sifat dinamis, karena itu pelayanan publik dituntut untuk terus memberikan pembaharuan pelayanan. Dalam hal ini pemerintah harus bisa melakukan kolaborasi dan negosiasi berbagai kepentingan masyarakat supaya pelayanan publik yang diberikan memiliki kualitas sesuai yang diharapkan masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang professional, asas pelayanan publik yang dikemukakan menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi : (Hadiansyah, 2011:32-33)

1. Transparans yaitu bersifat terbuka, memiliki arti bahwa pelayanan yang diberikan harus memiliki kemudahan akses untuk semua pihak yang membutuhkan, disediakan secara memadai dan dapat dengan mudah dimengerti oleh penerima pelayanan.
2. Akuntabilitas sebagai bentuk bahwa pelayanan yang diberikan dapat dimintai pertanggung jawaban yang pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan berpegang pada prinsip efisiensi dan eektivitas.



4. Partisipatif yaitu masyarakat ikut dilibatkan pada proses pelaksanaan pelayanan publik dengan memperhatikan keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak yang tidak bersikap membeda-bedakan antara masyarakat satu dengan masyarakat yang lain, tanpa melihat adanya perbedaan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yang artinya pemberi pelayanan dan penerima pelayanan publik harus menyadari antara hak dan kewajiban masing-masing pihak.

c. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standart pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi : (Hadiansyah, 2011:36-37)

1. Prosedur pelayanan yang ditetapkan bagi pemberi dan penerima pelayanan serta prosedur pengaduannya.
2. Waktu penyelesaian, adanya waktu penyelesaian ditetapkan saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk penyelesaian pengaduan.
3. Biaya Pelayanan merupakan tarif dalam proses pemberian pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan.

4. Produk Pelayanan yang akan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana pelayanan disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

#### 2.3.1.4 Kualitas Pelayanan

##### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Fandy Tjiptono (2005:60) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Ibrahim (2008) dalam Hardiyansyah, (2011:55) Kualitas pelayanan diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Sedangkan menurut Daviddow & Uttal (1989) dalam Hardiyansyah (2011:49) kualitas pelayanan diartikan sebagai usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Untuk, melihat kepuasan pelanggan perlu indikator yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan.

Adapun pendapat lain dari Sampara (1999) dalam Hardiyansyah (2011:49) bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan berdasarkan standar pelayanan sebagai panduan dalam memberikan layanan.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan diatas mengenai kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha yang

berhubungan dengan pemberian jasa, produk, manusia, proses dan lingkungan berdasarkan standar pelayanan. Adanya kualitas pelayanan yang berkaitan dengan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang tetap optimal dalam menunjang kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik dan tepat tentunya dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pada dasarnya kualitas pelayanan tersusun atas beberapa unsur sehingga kepuasan pengguna layanan memiliki dimensi tersendiri. Dengan adanya dimensi pada kualitas pelayanan dapat diketahui jarak antara realita dengan ekspektasi pengguna pelayanan terhadap layanan yang telah diterima. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1988) dalam Adam (2015:11) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. *Tangible* (bukti fisik) terdiri dari fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (tanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

4. *Assurance* (jaminan) digunakan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan pada pemberi pelayanan, meliputi kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai.
5. *Emphaty* (empati) merupakan komunikasi yang baik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Zeithml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:64-65) juga mengukur dimensi kualitas pelayanan menggunakan konsep SERVQUAL yang terdiri dari sepuluh dimensi, antara lain :

1. Ketampakan Fisik (*tangibles*) yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, atau penampilan dari pegawai.
2. Reabilitas (*reability*), mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya.
3. Responsivitas (*responsiveness*) yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan.
4. Kompeten (*competence*) artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
5. Kesopanan (*courtesy*) meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para kontak personal.
6. Kredibilitas (*credibility*) yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, kontak personal dan interaksi dengan pelanggan.

7. Keamanan (*security*) yaitu aman dari bahaya, resiko atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial, dan kerahasiaan.
8. Akses (*access*) meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui.
9. Komunikasi (*communication*) artinya memberikan informasi kepada pelanggan pada Bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
10. Pengertian (*understanding the customer*) yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Hardiyansyah (2011:65) berhasil menyederhanakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan menjadi 5 dimensi, yaitu :

1. *Tangible* (bukti langsung)

*Tangible* merupakan kemampuan perusahaan untuk menampilkan layanan yang terbaik bagi pelanggan dan hal tersebut merupakan bukti nyata. Artinya, kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Dimensi *tangible* berupa fasilitas sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan.

2. *Reliability* (kehandalan)

Merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki. Dimensi *reliability* memiliki indikator :

- a. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu.
- b. Kemampuan menjelaskan prosedur dan persyaratan layanan

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Merupakan suatu kemampuan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dimensi ketanggapan memiliki indikator:

- a. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat.
- b. Petugas merespon keluhan pengguna layanan.
- c. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi.
- d. Kemampuan pegawai melakukan pelayanan dengan tepat.

4. *Assurance* (jaminan)

Berkaitan dengan kepastian yang diperoleh penerima layanan dari perilaku pemberi pelayanan. Dengan adanya assurance maka kepercayaan penerima layanan terhadap jasa yang diberikan akan meningkat. Dimensi jaminan memiliki indikator:

- a. Jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Jaminan biaya dalam pelayanan

5. *Empathy* (empati), yaitu adanya tingkat perhatian perorangan pada pelanggan.

- a. Petugas melayani dengan sikap ramah.
- b. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
- c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat diambil kesimpulan oleh peneliti bahwa dimensi kualitas pelayanan publik memiliki lima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setelah diterapkannya Salam 30 Menit, indikator tersebut terdiri dari Tangible (bukti langsung), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati) menurut Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry.

#### 2.3.1.5 Salam 30 Menit Pada Akta Kelahiran

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo membuat layanan administrasi percepatan akta kelahiran yaitu Salam 30 Menit. Salam 30 Menit mengandung arti bahwa layanan penerbitan akta kelahiran bisa dilakukan dalam durasi waktu 30 Menit semenjak berkas diterima oleh petugas sesuai dengan namanya yaitu 30 Menit, sedangkan arti kata salam hanya digunakan sebagai istilah atau sebutan dalam menyapa masyarakat yang dimaknai sebagai penghargaan untuk orang tua yang melakukan kepengurusan akta kelahiran anaknya sendiri. Layanan administrasi salam 30 menit ini di buat pada tanggal 31 Januari 2016 dan di laksanakan pada pertengahan bulan Februari 2016.

Salam 30 menit hanya di gunakan sebagai layanan administrasi yang mendukung percepatan penerbitan akta kelahiran yang lebih efektif dan efisien untuk anak berusia 0-5 tahun dengan tujuan untuk meningkatkan kulaitas pelayanan dalam hal kepengurusan akta kelahiran. Layanan administrasi salam 30 menit dikenalkan kepada masyarakat melalui sosialisasi di setiap kecamatan, yang di ikuti perwakilan beberapa pegawai kecamatan, beberapa guru di setiap kecamatan dan beberapa masyarakat yang di jadikan

sebagai agen penyebar informasi untuk masyarakat yang lain yang belum mengetahui tentang layanan administrasi akta kelahiran melalui salam 30 menit yang dapat mendukung percepatan penerbitan akta kelahiran. (<https://disdukcapil.sidoarjokab.go.id>)

### **2.3.2 Faktor Yang Mendukung dan Menghambat Pelayanan Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**

Sebagai penyedia pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo harus mampu memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat. Untuk mendukung pemberian kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dibuatlah Salam 30 Menit sebagai bentuk percepatan penerbitan akta kelahiran. Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan tentunya terdapat beberapa hal yang menjadi pendukung dalam memberikan pelayanan yang optimal. Selain pendukung dalam memberikan pelayanan terdapat juga penghambat dalam memberikan pelayanan yang optimal, karena pada setiap pelaksanaan pelayanan yang mendukung percepatan tidak selalu berjalan dengan mulus, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi Salam 30 Menit yaitu :

#### **2.3.2.1 Faktor Yang Mendukung Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**

Faktor pendukung dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik, yaitu :

1. Kepemimpinan



Untuk memperoleh keberhasilan dalam pelayanan publik peran kepemimpinan sangat menentukan keberhasilan tujuan yang akan di capai, seorang pemimpin harus mampu melakukan perubahan, mampu menyadarkan banyak pihak, dan mampu menggerakkan serta memberikan teladan dengan memberikan motivasi terhadap bawahannya. Seorang pemimpin harus memiliki visi dan misi untuk mewujudkan terobosan dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Menurut Eko Susilo (2016:6) pemimpin memiliki peran utama dalam merumuskan dan menerapkan strategi organisasi, dengan demikian menjadi seorang pemimpin mempunyai kewajiban memberikan perhatian kepada pegawai seperti membina, menggerakkan dan mengarahkan semua potensi pegawai di lingkungan organisasi agar dapat memicu semangat kerja yang tinggi demi tercapainya tujuan organisasi. Tanpa kepemimpinan yang baik, akan sulit bagi organisasi publik untuk mencapai tujuannya, yaitu memenuhi tuntutan pelaksanaan tugas dan fungsinya yang strategis dalam pelayanan publik menurut Nashuddin (2016:24-25).

## 2. Sumber Daya Manusia Yang Berkompeten

Menurut Ones Gita Crystalia (2015:17) faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia, artinya peran manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Sumber daya manusia merupakan salah satu hal yang paling penting dalam kemajuan suatu instansi, jika sumber daya manusia memiliki kompetensi tinggi, hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan ketentuan pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan tugas yang

diberikan menurut Maya Shella Andhny (2017:27-28). Menurut Mangkunegara (2012:40) sumber daya manusia dikatakan berkompeten jika kinerjanya sudah unggul maupun profesional, adanya sumber daya manusia yang berkompeten akan diyakini dapat menjamin keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Kompetensi sumber daya manusia dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan, mengadakan Pendidikan dan latihan khusus pegawai (Mangkunegara, 2012: 40).

### 3. Kesadaran Masyarakat

Kesadaran menurut Moenir (2010:88) diartikan sebagai acuan dasar yang melandasi dalam perbuatan atau tindakan yang berikutnya, kesadaran membawa seseorang pada kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Masyarakat harus ikut berperan dalam mendukung kebijakan yang di buat oleh pemerintah. Kebijakan dikatakan berhasil apabila masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah. Peran masyarakat dalam mendukung kebijakan pemerintah ditunjukkan dengan kemauan masyarakat yang ikut serta menggunakan kemajuan teknologi pada pelayanan publik yang mendukung percepatan pelayanan. Keinginan masyarakat yang dinamis dalam memperoleh pelayanan yang optimal mendorong instansi pelayanan publik untuk terus memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

#### **2.3.2.2 Faktor Yang Menghambat Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**

Faktor penghambat dalam mempertahankan kualitas pelayanan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, yaitu :

## 1. Jaringan

Jaringan yang tidak lancar dan buruk dapat menjadi suatu permasalahan dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Adanya hal tersebut dapat berakibat pada tidak terselesaikannya kegiatan maupun tugas yang dilaksanakan oleh penyedia pelayanan publik, sehingga pelayanan menjadi terhambat bahkan berhenti. Pelayanan pada sektor publik dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang optimal, karena itu pelayanan publik yang diberikan harus memberikan kecepatan pelayanan. Jika permasalahan tersebut tidak segera diatasi maka tujuan dari instansi tersebut tentunya akan sangat sulit dicapai.

## 2. Kesadaran Masyarakat

Adannya faktor kesadaran masyarakat dalam hal mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan kepengurusan dapat menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan apabila berkas yang di berikan belum sesuai dengan ketentuan, hal itu akan berakibat pada mundurnya durasi waktu pada suatu kepengurusan yang dapat menyebabkan munculnya isu mengenai buruknya citra pelayanan suatu istatansi. Minimnya pengetahuan masyarakat dalam memahami prosedur dan kelengkapan berkas tentunya dapat menjadi kenadala.

Kurangnya kesadaran masyarakat dalam memberikan saran sebagai penerima pelayanan juga akan menjadi penghambat, hal tersebut bisa terjadi karena pemberian saran memiliki peran yang sangat penting dalam terwujudnya pelayanan yang semakin baik. Diperlukan komunikasi yang baik antara instansi pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat untuk saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang

diharapkan, jika tujuan instansi dapat tercapai maka masyarakat juga akan mendapatkan keuntungan dalam memperoleh pelayanan yang efektif dan efisien sesuai yang diharapkan.

## **BAB III**

### **GAMBARAN OBYEK PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**

##### **3.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**

Pada saat pertama kali berdiri hingga tahun 2001 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo disebut dengan nama kantor Catatan Sipil, yang pada akhirnya hingga saat ini berubah nama menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mempunyai tugas menjalankan urusan Pemerintah Daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan peraturan daerah (Perda) Kabupaten Sidoarjo Nomor 6 Tahun 2018 Tentang perubahan atas Perda Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan organisasi yang mengimplementasikan manajemen yang berbasis kinerja (Performance Based Manajemen) yang memfokuskan aktivitasnya pada pelayanan prima (service excellence) dalam menjalankan tugas di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2008 Tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo. Administrasi kependudukan yang dimaksud adalah rangkaian kegiatan penataan dan

penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi, administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya sesuai amanah Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-undang No. 23 Tahun 2006.

### **3.1.2 Visi dan Misi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo perlu mengupayakan perubahan kearah perbaikan. Perubahan tersebut harus disusun dalam tahapan yang terencana, konsisten dan berkelanjutan sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas kinerja yang berorientasi pada pencapaian hasil atau manfaat.

Untuk itu diperlukan visi dan misi sebagai cara pandang kedepan tentang kemana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo disusun berdasarkan kriteria penulisan visi dan misi yaitu :

#### **1. Visi**

“Prima Dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil”

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menyelenggarakan dan meningkatkan pelayanan masyarakat secara Profesional, responsive dan adaptif.

#### **2. Misi**

- a. Meningkatkan jumlah masyarakat yang memiliki kelengkapan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil

- b. Meningkatkan SDM aparatur yang mempunyai kompetensi di bidang pelayanan administrasi kependudukan.

### 3.1.3 Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo beralamat di Jalan Sultan Agung No.23 Gajah Timur, Mager Sari Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo Jawa Timur 61211. Nomor Telepon (031)89522939 Fax. (031) 8960188. Penelitian dilakukan pada tanggal 2 Februari 2020 sampai 3 Mei 2020. Berikut denah lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

**Gambar 3.1**  
**Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**



*Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo*

### 3.1.4 Generasi Kepemimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Seiring berjalannya waktu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mengalami pergantian Kepala Dinas dari tahun ke tahun. Berikut ini daftar kepemimpinan dari tahun ke tahun.

**Tabel 3.1**  
**Daftar Nama Kepala Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo**

No	Nama	Jabatan	Periode Menjabat
1	Abdullah	Kepala Kantor Pencatatan Sipil	-
2	Suwarno	Kepala Kantor Pencatatan Sipil	-
3	Abdul Uchud	Kepala Kantor Pencatatan Sipil	-
4	Hanim Amiriyah,SH	Kepala Kantor Pencatatan Sipil	1980 s/d 1990
5	Johny Barus,SH	Kepala Kantor Pencatatan Sipil	1990 s/d 1995
6	Drs. Achmad Sujianto,M.Si	Kepala Kantor Pencatatan Sipil	1995 s/d 1998
7	Drs.Kusdiono	Kepala Kantor Pencatatan Sipil	1998 s/d 2001
8	Drs. H. Soetardjo, M.Si	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2001 s/d 2007
9	Drs. Ahmad Sujianto, M.Si	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2007 s/d 2009
10	Drs. M. Muslikh Yasin, MA	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2009 s/d 2012
11	Drs. Medi Yulianto, M.Si	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2012 s/d Sekarang

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo*



### 3.1.5 Keadaan Demografi

Kabupaten Sidoarjo merupakan sebuah Kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur, memiliki 18 Kecamatan yang berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo hingga pada bulan Desember tahun 2019 sebanyak (2,266,533) jiwa yang terdiri dari (1,142,655) laki-laki dan (2,266,533) perempuan.

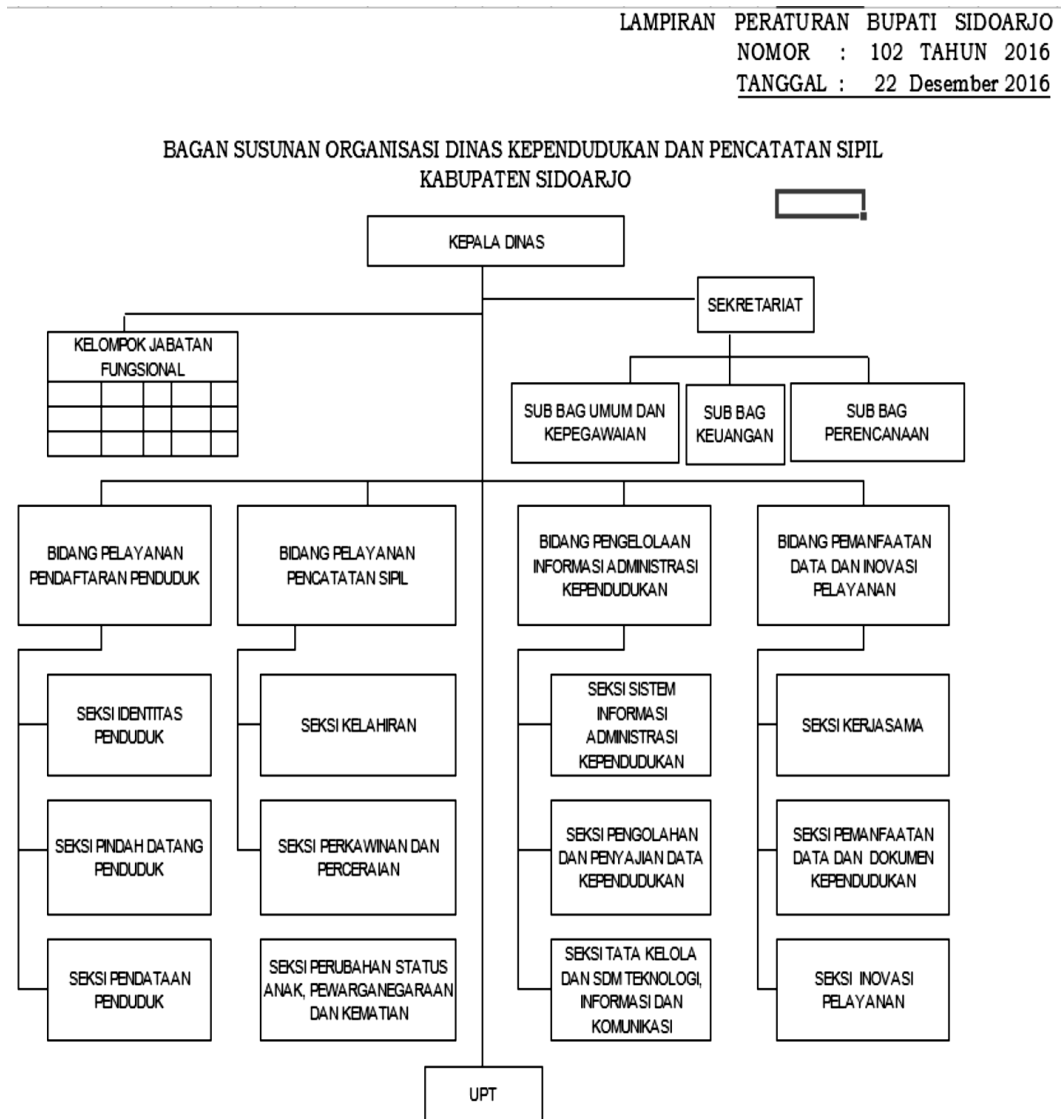
**Tabel 3.2**  
**Jumlah Penduduk Kabupaten Sidoarjo Tahun 2019**

NO	KECAMATAN	LAKI LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	TARIK	36,356	35,850	72,206
2	PRAMBON	43,075	42,082	85,157
3	KREMBUNG	37,986	37,745	75,731
4	PORONG	43,160	42,540	85,700
5	JABON	30,677	30,415	61,092
6	TANGGULANGIN	53,840	52,845	106,685
7	CANDI	84,923	83,856	168,779
8	SIDOARJO	114,090	114,623	228,713
9	TULANGAN	54,137	53,546	107,683
10	WONOAYU	45,728	45,066	90,794
11	KRIAN	71,152	69,031	140,183
12	BALONGBENDO	40,613	39,609	80,222
13	TAMAN	119,287	115,951	235,238
14	SUKODONO	67,520	65,124	132,644
15	BUDURAN	54,810	53,647	108,457
16	GEDANGAN	68,239	66,548	134,787
17	SEDATI	56,723	55,065	111,788
18	WARU	120,339	120,335	240,674
	<b>TOTAL</b>	<b>1,142,655</b>	<b>1,123,878</b>	<b>2,266,533</b>

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo*

### 3.1.6 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

**Gambar 3.2**  
**Struktur Organisasi Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo**



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

### **3.1.7 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**

Berdasarkan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo diatas tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan struktual dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 102 Tahun 2016 yang dapat dijabarkan sebagai berikut :

#### **1. Kepala Dinas**

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas memimpin, koordinasi, pengawasan, evaluasi dan penyelenggaraan kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Kepala Dinas menyelenggarakan fungsi, sebagai berikut :

1. Perencanaan program bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta kesekretariatan;
2. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas dinas;
3. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan tugas dina;
4. Pembinaan pelaksanaan tugas bawahan;
5. Pelaporan pelaksanaan tugas kepada Bupati;
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugasnya.

#### **2. Sekertariat**

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan perencanaan, pelaporan, umum, kepegawaian dan keuangan. Dalam melaksanakan tugasnya, Sekertariat mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Pengkoordinasian penyusunan perencanaan program dan laporan;
2. Pelayanan administrasi umum dan kepegawaian;
3. Pengelolaan administrasi keuangan;
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai tugasnya.

Guna menunjang tugasnya, Sekertariat terdiri dari :

1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, mempunyai tugas sebagai berikut :
    - a. Melaksanakan pelayanan surat menyurat, kearsipan, perpustakaan dan dokumentasi;
    - b. Melaksanakan pengelolaan barang;
    - c. Melaksanakan pembinaan dan administrasi kepegawaian;
    - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugasnya.
  2. Sub Bagian Umum Keuangan mempunyai tugas sebagai berikut :
    - a. Melaksanakan administrasi keuangan;
    - b. Melaksanakan laporan pengelolaan keuangan;
    - c. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugasnya.
  3. Sub Bagian Perencanaan, mempunyai tugas sebagai berikut :
    1. Menyusun rencana kebutuhan anggaran;
    2. Mengumpulkan dan mengolah data dalam rangka penyusunan dokumen perencanaan program;
    3. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan dinas;
    4. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugasnya.
- 3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk**

Bidang pelayanan pendaftaran penduduk memiliki tugas melaksanakan kegiatan sebagian tugas Dinas dalam bidang pelayanan pendaftaran penduduk. Dalam melaksanakan tugasnya bidang pelayanan pendaftaran penduduk memiliki fungsi :

1. Penyusunan kebijakan teknis pelayanan pendaftaran penduduk;
2. Pelaksanaan kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk;
3. Pelaporan pelaksanaan kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk;
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugasnya.

Guna menunjang pelaksanaan tugasnya, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri dari beberapa seksi antara lain :

1. Seksi Identitas Penduduk, mempunyai tugas sebagai berikut :
  - a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis identitas penduduk dan melaksanakan penerbitan identitas penduduk;
  - b. Menyiapkan bahan pelaksanaan teknis identitas penduduk yang meliputi :
    1. Fasilitas pelaksanaan pelayanan biodata nomor induk kependudukan dan kartu keluarga penduduk;
    2. Menyiapkan nomor kendali kartu keluarga dan kartu tanda penduduk elektronik;
    3. Menyiapkan dan melaksanakan dan memfasilitasi penerbitan dan pencetakan kartu tanda penduduk elektronik;
    4. Mendistribusikan blanko dokumen kependudukan;
    5. Memfasilitasi biodata penduduk;
    6. Advokasi dan sosialisasi pelaksanaan penerbitan identitas penduduk;

7. Melaksanakan sosialisasi program pelayanan identitas penduduk
  - c. Menyiapkan bahan laporan pelaksanaan teknis identitas penduduk;
  - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.
2. Seksi Pindah Datang Penduduk, mempunyai tugas sebagai berikut :
- a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis pindah datang dan pindah keluar penduduk;
  - b. Menyiapkan bahan pelaksanaan teknis pindah datang dan pindah keluar penduduk yang meliputi :
    1. Pendaftaran pindah datang dan pindah keluar penduduk Warga Negara Indonesia;
    2. Pendaftaran pindah datang dan pindah keluar penduduk orang asing dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI);
    3. Fasilitasi pelaksanaan pendaftaran orang asing tinggal tetap dan pendaftaran orang asing tinggal terbatas;
    4. Fasilitasi dan pelaksanaan pendaftaran penduduk lintas batas wilayah negara;
    5. Sosialisasi program pindah datang dan pindah keluar penduduk.
  - c. Menyiapkan bahan laporan pelaksanaan teknis pindah datang dan pindah keluar penduduk;
  - d. Melaksanakan tugas ketatausahaan;
  - e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.

3. Seksi Pendataan Penduduk, mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis pendataan penduduk;
- b. Menyiapkan bahan pelaksanaan teknis pendataan penduduk yang meliputi :
  1. Penduduk korban bencana;
  2. Penduduk daerah terbelakang;
  3. Penduduk orang terlantar;
  4. Penduduk non permanen;
  5. Penduduk rentan administrasi kependudukan.
- c. Menyiapkan bahan laporan pelaksanaan teknis pendataan penduduk;
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.

#### **4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil**

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dalam bidang pelayanan pencatatan sipil. Dalam melaksanakan tugasnya,

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan kebijakan teknis pelayanan pencatatan sipil;
2. Pelaksanaan kegiatan pelayanan pencatatan sipil;
3. Pelaporan pelaksanaan kegiatan pelayanan pencatatan sipil;
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugasnya.

Guna menunjang pelaksanaan tugasnya, Bidang Pencatatan Sipil terdiri dari beberapa seksi antara lain :

1. Seksi Kelahiran, mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis kelahiran;
  - b. Menyiapkan bahan pelaksanaan teknis kelahiran meliputi :
    1. fasilitasi, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pencatatan kelahiran;
    2. penyusunan program pencatatan dan pelaksanaan penerbitan pencatatan kelahiran;
    3. sosialisasi kebijakan dan program pelaksanaan pencatatan kelahiran;
    4. pencatatan kelahiran.
  - c. Menyiapkan bahan laporan pelaksanaan teknis kelahiran;
  - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.
2. Seksi Perkawinan dan Perceraian, mempunyai tugas sebagai berikut :
- a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis perkawinan dan perceraian;
  - b. Menyiapkan bahan pelaksanaan teknis perkawinan dan perceraian yaitu meliputi:
    1. Penyusunan program pencatatan perkawinan dan perceraian;
    2. Pencatatan perkawinan dan perceraian;
    3. Fasilitasi, avokasi, supervisi dan konsultasi pada permohonan dan pelaksanaan pencatatan perkawinan dan perceraian;
    4. Sosialisasi program pencatatan perkawinan dan perceraian non muslim.
  - c. Menyiapkan bahan laporan pelaksanaan teknis perkawinan dan perceraian;
  - d. Melaksanakan tugas ketatausahaan bidang;



e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.

3. Seksi Perubahan Status Anak, mempunyai tugas sebagai berikut :

a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis perubahan status anak, kewarganegaraan, kematian dan akta catatan sipil serta peristiwa penting lainnya;

b. Menyiapkan bahan pelaksanaan teknis perubahan status anak, kewarganegaraan, kematian dan akta catatan sipil dan peristiwa penting lainnya yang meliputi :

1. Program perubahan status anak, kewarganegaraan, kematian dan akta catatan sipil serta peristiwa penting lainnya;

2. Memfasilitasi, avokasi, supervisi dan koordinasi pelaksanaan perubahan pada status anak, kewarganegaraan, kematian, akta catatan sipil serta peristiwa penting lainnya;

3. Melaksanakan pemutakhiran data pelaksanaan perubahan status anak, kewarganegaraan, kematian dan akta catatan sipil serta peristiwa penting lainnya;

4. Melaksanakan pengelolaan arsip pencatatan sipil.

c. Menyiapkan bahan laporan pelaksanaan teknis perubahan status anak, kewarganegaraan, kematian dan akta catatan sipil serta peristiwa penting lainnya;

d. Melaksanakan tugas bidang ketatausahaan bidang;

e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.

**5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan**

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dalam bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
2. Pelaksanaan kegiatan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
3. Pelaporan pelaksanaan kegiatan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugasnya.

Guna menunjang pelaksanaan tugasnya, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdiri dari beberapa seksi antara lain :

1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, mempunyai tugas sebagai berikut :
  - a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis sistem informasi administrasi kependudukan;
  - b. Menyiapkan bahan pelaksanaan teknis sistem informasi administrasi kependudukan;
  - c. Menyiapkan bahan laporan pelaksanaan teknis sistem informasi administrasi kependudukan;
  - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.

2. Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan, mempunyai tugas sebagai berikut :
  - a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis pengolahan dan penyajian data kependudukan;
  - b. Menyiapkan bahan pelaksanaan teknis pengolahan dan penyajian data kependudukan;
  - c. Menyiapkan bahan laporan pelaksanaan teknis pengolahan dan penyajian data kependudukan;
  - d. Melaksanakan tugas ketatausahaan bidang;
  - e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.
3. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi, dan komunikasi, mempunyai tugas sebagai berikut :
  1. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi, informasi dan komunikasi;
  2. Menyiapkan bahan pelaksanaan teknis tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi, informasi dan komunikasi;
  3. Menyiapkan bahan laporan pelaksanaan teknis tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi, informasi dan komunikasi;
  4. Melaksanakan tugas ketatausahaan bidang;
  5. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.

## **6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan**

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dalam bidang pemanfaatan data, kerjasama dan inovasi pelayanan, serta yustisi kependudukan. Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan kebijakan teknis kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, inovasi pelayanan serta yustisi kependudukan;
2. Pelaksanaan kegiatan teknis kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, inovasi pelayanan serta yustisi kependudukan;
3. Pelaporan pelaksanaan kegiatan teknis kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, inovasi pelayanan serta yustisi kependudukan;
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugasnya.

Guna menunjang pelaksanaan tugasnya, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan terdiri dari beberapa seksi antara lain :

1. Seksi Kerjasama, mempunyai tugas sebagai berikut :
  - a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis kerjasama kependudukan dan pencatatan sipil serta yustisi kependudukan;
  - b. Menyiapkan bahan pelaksanaan teknis kerjasama kependudukan dan pencatatan sipil serta yustisi kependudukan yang meliputi :
    1. Fasilitasi pelaksanaan kerjasama kependudukan dan pencatatan sipil;
    2. Fasilitasi pelaksanaan yustisi kependudukan.
  - c. Melaksanakan tugas ketatausahaan bidang;

- d. Menyiapkan bahan laporan pelaksanaan teknis kerjasama kependudukan dan pencatatan sipil serta yustisi kependudukan;
  - e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.
2. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan, mempunyai tugas sebagai berikut :
- a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
  - b. Menyiapkan bahan pelaksanaan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
  - c. Menyiapkan bahan laporan pelaksanaan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
  - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang sesuai dengan tugasnya.
3. Seksi Inovasi Pelayanan, mempunyai tugas sebagai berikut :
- a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis inovasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil;
  - b. Menyiapkan bahan pelaksanaan teknis inovasi pelayanan dan kegiatan penyuluhan kependudukan dan pencatatan sipil;
  - c. Menyiapkan bahan laporan pelaksanaan teknis inovasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil;

- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.

### **3.1.8 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah yang berada di bawah dan tanggung jawab kepada Bupati melalui Sekertaris Daerah. Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yaitu membantu Bupati dalam melaksanakan urusan Rumah Tangga Daerah dalam Kependudukan dan Catatan Sipil dan Tugas Pemantauan di Kabupaten Sidoarjo. Untuk menyelenggarakan tugas pokok, Dispendukcapil mempunyai Fungsi:

- a. Perumusan kebijakan bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- b. Pelaksanaan kebijakan bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang kependudukan dan pencatatan sipi
- d. Pelaksanaan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugasnya.

Unit Pelayanan yang dilayani di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, yaitu :

1. Kependudukan
2. Kelahiran
3. Perkawinan
4. Perceraian

5. Kematian
6. Pengakuan Anak
7. Pernyataan Pengakuan Anak
8. Pengesahan anak

### **3.1.9 Sarana dan Prasarana Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo**

Untuk menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, telah tersedia sarana dan prasarana yang terdiri dari:

A. Tempat pelayanan dengan ketersediaan fungsi ruang antara lain :

1. Ruang Kepala Dinas
2. Ruang Sekertariat
3. Ruang Kepala Bidang
4. Ruang Kepala Sub Bagian dan Kepala Bagian Seksi
5. Ruang Pemrosesan Berkas
6. Ruang Tunggu Pelayanan yang Ber AC
7. Ruang Informasi/Konsultasi/Pengaduan
8. Ruang Laktasi
9. Ruang Tamu
10. Ruang Rapat
11. Ruang Server
12. Ruang Arsip
13. Tempat Ibadah

14. Toilet/Kamar mandi untuk pegawai dan tamu
  15. Kantin
  16. Area Parkir
  17. Area Tempat merokok
  18. Pos Keamanan
- B. Sarana kantor untuk memberikan pelayanan antara lain :
1. Kendaraan Operasional
  2. Papan Informasi
  3. Nomor Antrian elektronik
  4. LCD Proyektor
  5. Jaringan Internet (Wifi)
  6. Media TV
  7. CCTV
  8. Scanner, Printer
  9. Komputer, Laptop
  10. Jaringan Internet (WIFI)
  11. SMS Gateway, Facebook, Website, Wa
  12. Kotak Saran
  13. Charger Corner
  14. Brosur, dll



## **3.2 Gambaran Umum Salam 30 Menit**

### **3.2.1 Salam 30 Menit**

Salam 30 Menit merupakan salah satu layanan administrasi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, yang memiliki tujuan untuk mewujudkan percepatan penerbitan akta kelahiran yang merupakan dokumen dasar bagi seorang anak yang digunakan sebagai bukti kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak dan sebagai bukti hubungan hukum antara anak dengan orang tuanya.

Secara filosofi, Salam 30 Menit pada arti kata Salam haya digunakan sebagai istilah atau sebutan dalam menyapa masyarakat yang dimaknai sebagai penghargaan untuk orang tua yang melakukan kepengurusan akta kelahiran anaknya sendiri. Kata 30 Menit seperti namanya menunjukkan bahwa durasi waktu yang diberikan dalam percepatan penerbitan yaitu selama 30 menit dengan syarat kepengurusan dilakukan oleh orang tua sendiri dengan cakupan usia anak 0 sampai dengan 5 tahun. Kelebihan dari adanya Salam 30 Menit adalah efisiensi waktu. Sepanjang berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar oleh petugas, maka permohonan akan langsung diproses dan akta kelahiran dapat dibawa pulang hari itu juga.

**Tabel 3.3****Jumlah Kepengurusan Akta Kelahiran Melalui Salam 30 Menit Pada Tahun 2018 dan 2019**

<b>No</b>	<b>Bulan</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
1	Januari	642	825
2	Februari	501	541
3	Maret	643	475
4	April	540	552
5	Mei	548	528
6	Juni	340	340
7	Juli	909	455
8	Agustus	757	773
9	September	876	715
10	Oktober	799	804
11	November	591	545
12	Desember	664	637
<b>TOTAL</b>		<b>7.810</b>	<b>7.510</b>

**3.2.2 Persyaratan Pencatatan Kelahiran melalui Salam 30 Menit**

1. Persyaratan Bagi Warga Negara Indonesia (WNI), mengisi formulir permohonan dan melampirkan :
  - b. Anak berusia 0-5 tahun dan telah masuk KK
  - c. Fotocopy KTP orangtua
  - d. Fotocopy KK orang tua

- e. Asli Surat Kelahiran dari Dokter/Bidan/Penolong Kelahiran
  - f. Fotocopy Surat Nikah/Akta perkawinan orangtua yang dilegalisir instansi berwenang
  - g. Fotocopy ijazah bagi yang lulus SD/SMP/SMA
  - h. Dan penambahannya jika penulisan nama ejaan orangtua tidak sesuai Surat Nikah, KTP, dan KK melampirkan Akta Kelahiran, Ijazah, Surat Keterangan dari Desa mengetahui KUA, tempat menikah, jika jarak usia anak ke 1 dan ke 2 lebih dari 10 tahun melampirkan surat pernyataan anak kandung.
2. Persyaratan Bagi Warga Negara Asing (WNA) sama seperti di atas dengan menambahkan persyaratan
1. Fotocopy Paspor/Visa pemegang Ijin Kunjungan
  2. Fotocopy Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan Orang Tua yang sudah dilegalisir instansi berwenang
  3. Fotocopy KK/KTP Orang Tua bagi pemegang ijin Tinggal Tetap
  4. Surat Keterangan Ijin Tempat Tinggal Orang Tua bagi pemegang Ijin Tinggal Terbatas
  5. Semua Dokumen yang berbahasa Asing harus diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia oleh Lembaga penerjemah bersumpah.

### **3.2.3 Pelaksanaan dan Penerapan Salam 30 Menit**

1. Sosialisasi di setiap Kecamatan: Sosialisasi dalam memperkenalkan layanan Salam 30 Menit dilakukan kepada perwakilan masyarakat, yaitu para guru atau

pegawai di setiap kecamatan yang dijadikan sebagai agen penyebar informasi kepada masyarakat yang belum mengetahui mengenai layanan Salam 30 Menit.

2. Sistem Informasi penunjang Salam 30 Menit : Dalam mewujudkan pelayanan yang optimal. Masyarakat dapat mengakses informasi mengenai persyaratan dan ketentuan pembuatan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit pada *official website* Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

Pada bab ini akan disajikan data-data yang diperoleh selama melakukan wawancara dan dokumentasi selama penelitian di lapangan. Peneliti telah melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang terlibat dalam Upaya Mempertahankan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam skripsi ini adalah berbentuk deskriptif kualitatif, yakni penelitian dengan cara memaparkan dalam bentuk kualitatif terhadap objek yang didasarkan pada kenyataan dan fakta-fakta yang tampak pada objek tersebut. Peneliti sudah melakukan wawancara dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yaitu, Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku Kasi Pencatatan Kelahiran, Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku Kasi Inovasi Pelayanan dan 5 masyarakat yang melakukan kepengurusan Salam 30 Menit, yaitu Bu Siti dari Kecamatan Taman sebagai (M 1), Bu Dina dari Kecamatan Gedangan sebagai (M 2), Pak Beni dari Kecamatan Krian sebagai (M 3), Bu Desi dari Kecamatan Sukodono sebagai (M 4), Pak Rio dari Kecamatan Wonoayu Sebagai (M 5).

Dalam hal ini penulis akan menyajikan data sebagai hasil penelitian dilapangan. Berikut hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

#### **4.1 Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**

Pada saat ini kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting bagi suatu instansi pemerintah khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan adanya pembaharuan terhadap pemberian pelayanan yang semakin efisien melalui Salam 30 Menit pada penerbitan akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah memberikan pelayanan yang mendukung percepatan.

Adanya percepatan kepemilikan akta kelahiran telah dipertegas berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang percepatan peningkatan cakupan kepemilikan akta kelahiran. Salam 30 Menit dapat memudahkan dan mempercepat pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi orang tua anak yang melakukan kepengurusan sendiri tanpa diwakilkan. Pertanyaan mengenai Salam 30 Menit secara umum, peneliti melakukan wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Salam 30 Menit pada pelayanan akta kelahiran dibuat dalam rangka memenuhi keinginan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang mendukung percepatan, perencanaannya di buat pada tanggal 31 Januari 2016. Hal tersebut seperti yang telah di katakan oleh Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku kasi pencatatan kelahiran :

“Pelayanan Salam 30 Menit dibuat untuk memenuhi tuntutan dan keinginan masyarakat yang menginginkan percepatan dan kemudahan pada proses pelayanan yang sebelumnya kurang efektif dan efisien untuk anak berusia 0-5 Tahun yang kepengurusannya dilakukan orangtuanya sendiri. Untuk pelayanan

Salam 30 Menit sendiri itu sudah berjalan selama 3 Tahun lebih yang perencanaannya dibuat pada 31 Januari 2016” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku

Kasi Inovasi Pelayanan :

“Jumlah kepengurusan akta kelahiran dinilai cukup dan belum begitu banyak padahal tingkat kelahiran yang ada di Kabupaten Sidoarjo cukup tinggi, untuk menyadarkan pentingnya kepemilikan akta kelahiran dibuatlah Salam 30 Menit yang kepengurusannya dilakukan oleh orangtuanya sendiri. Salam 30 Menit itu dilaksanakannya sekitar akhir Januari tahun 2016” (Wawancara 8 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 2 pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dapat diketahui bahwa Salam 30 Menit dibuat dan dilaksanakan dengan latar belakang memudahkan masyarakat dalam hal kepengurusan dan menyadarkan masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan akta kelahiran sebagai identitas dasar bagi seorang anak yang sebelumnya dinilai kurang efektif dan efisien. Penerbitan akta kelahiran dilaksanakan dengan seefisien mungkin dengan durasi waktu yang telah di tentukan seperti namanya yaitu 30 menit dengan syarat bahwa yang melakukan kepengurusan adalah orangtua anak itu sendiri. Perencanaan layanan administrasi Salam 30 Menit sendiri di buat dan mulai diterapkan pada tanggal 31 Januari 2016.

Agar masyarakat mengetahui mengenai layanan administrasi Salam 30 Menit yang mendukung percepatan tentunya diperlukan sosialisasi agar masyarakat paham mengenai prosedur dan persyaratan dalam memperoleh layanan yang memudahkan masyarakat dalam hal efisiensi waktu. Hal ini seperti yang telah disampaikan Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku kasi pencatatan kelahiran :

“Sampai saat ini sosialisasi Salam 30 Menit terus dilakukan, supaya masyarakat bisa paham dengan prosedurnya, sosialisasinya dengan perwakilan masyarakat, tidak semua masyarakat Kabupaten Sidoarjo punya kesempatan mendapatkan sosialisasi” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku

Kasi Inovasi Pelayanan :

“Sudah mulai di sosialisasi, dilakukan di 18 Kecamatan yang ada di Kabupaten Sidoarjo mulai dari Rt, Rw, desa maupun kelurahan yang ditunjuk sebagai agen atau orang yang mewakili masyarakat di setiap kecamatan” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan 2 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan sosialisasi Salam 30 Menit dilakukan supaya masyarakat mengetahui adanya pelayanan yang mendukung percepatan penerbitan akta kelahiran yang di lakukan di 18 kecamatan yang ada di Kabupaten Sidoarjo, sosialisasi dilakukan mulai dari Rt, Rw, desa maupun kelurahan yang ditunjuk sebagai agen atau orang yang mewakili masyarakat di setiap kecamatan.

Petugas Dinkes Kabupaten Sidoarjo terus melakukan sosialisasi di setiap kecamatan kepada masyarakat yang dijadikan sebagai agen penyebar informasi, karena tidak setiap masyarakat di Sidoarjo bisa mendapatkan kesempatan mengikuti sosialisasi maka agen penyebar informasi inilah yang harus berperan aktif dan memiliki peran penting dalam memberitahukan informasi mengenai Salam 30 Menit kepada masyarakat yang belum mengetahui layanan yang mendukung percepatan penerbitan akta kelahiran.

Sebelum dan sesudah diterapkannya proses pelayanan pengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit tentunya memiliki perbedaan, perbedaan dapat dilihat pada durasi waktu penyelesaian pelayanan. Kepengurusan akta kelahiran sebelum ada Salam



30 Menit dilakukan dengan kepengurusan secara reguler yaitu 7 hari kerja, setelah ada Salam 30 Menit penerbitan akta kelahiran dipersingkat 1 hari kerja dengan durasi 30 Menit saja. Hal ini seperti yang telah disampaikan Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku kasi pencatatan kelahiran :

“Sebelum ada Salam 30 Menit, kepengurusan akta kelahiran hanya dilakukan secara reguler dengan 7 hari kerja, sesudah adanya Salam 30 Menit pengambilan lebih cepat tidak sampai satu hari yaitu 30 menit semenjak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas dengan ketentuan usia anak 0-5 tahun dan kepengurusan akta kelahiran dilakukan orangtuannya sendiri ” (Wawancara 8 April 2020)

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku Kasi Inovasi Pelayanan :

“Perbedaan dilihat dari tingkat kepemilikannya naik, pelayanan akta kelahiran sebelum ada Salam 30 Menit 65% sekarang kepemilikannya sudah mencapai 92%, hal itu tidak terlepas dari pentingnya kepemilikan akta kelahiran untuk melakukan pendaftaran sekolah juga bisa untuk pelayanan kesehatan” (Wawancara 8 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara dengan 2 pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo, pegawai menyatakan kepengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit kepengurusannya jauh lebih cepat dengan sistem *One day Service* dibandingkan kepengurusan secara reguler yaitu 7 hari kerja, dari data yang telah disebutkan bahwa persentase kepemilikan akta kelahiran saat ini sudah mencapai 92% yang sebelumnya hanya sebesar 65% itu artinya bahwa tingkat kesadaran masyarakat sudah mulai tinggi mengingat begitu pentingnya akta kelahiran untuk melakukan pendaftaran sekolah maupun dalam menerima pelayanan yang lain, salah satunya seperti pelayanan kesehatan, persentase kenaikan tersebut juga menggambarkan bahwa kualitas pelayanan

yang diberikan sudah baik sehingga jumlah kepemilikan akta kelahiran menjadi meningkat.

Untuk mendapatkan informasi tambahan, peneliti menanyakan kepada beberapa masyarakat yang melakukan kepengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit. Pertanyaan diajukan peneliti kepada masyarakat untuk mengetahui pendapat masyarakat mengenai pemahamannya terhadap Salam 30 Menit. Berikut ini kutipan wawancara yang dilakukan kepada masyarakat :

- Tanya : “Apakah Bapak/Ibu sebelumnya sudah mengetahui tentang layanan administrasi Salam 30 Menit dalam kepengurusan akta kelahiran, adakah perbedaan sebelum dan sesudah adanya Salam 30 Menit ?”
- M 1 : “Saya sendiri baru tau kalau di pelayanan akta kelahiran ada pelayanan Salam 30 Menit, biasanya ngurusnya yang saya tau jadinya berhari-hari, pakai layanan Salam 30 Menit tidak sampai 1 hari langsung jadi akta kelahirannya.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 2 : “Belum tau, ternyata ada layanan Salam 30 Menit, akta kelahirannya jadinya cepat sekarang, dulu waktu ngurus anak pertama ngurus aktanya lama” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 3 : “Sudah tau dari tetangga saya yang bilang kalau ada layanan Salam 30 Menit, lebih cepat dari kepengurusan akta kelahiran reguler, tidak sampai satu hari jadi.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M4 : “Baru tau ini sekarang buat akta kelahiran cepat jadinya, ndak perlu nunggu lama sampai berhari-hari.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)
- M5 : “Taunya baru tadi kalau ngurus akta kelahiran lewat Salam 30 Menit jadinya cepat, untungnya anak saya masi usia 2 Tahun, jadi ngak perlu nunggu lama, kalau dulu setau saya ngurusnya lama” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)

Dari hasil wawancara dengan 5 masyarakat yang melakukan kepengurusan akta kelahiran melalui salam 30 Menit, menunjukkan terdapat 4 masyarakat yang belum mengetahui mengenai layanan Salam 30 Menit dan hanya 1 masyarakat yang mengetahui

layanan Salam 30 Menit. 5 masyarakat tersebut juga menyatakan bahwa sebelum adanya Salam 30 Menit pelayanan kepengurusan akta kelahiran lama dan setelah adanya Salam 30 Menit proses kepengurusan akta kelahiran menjadi lebih cepat.

Meskipun sudah dilakukan sosialisasi melalui agen yang menjadi penyebar informasi sebagai perwakilan masyarakat untuk memberikan informasi pada masyarakat lain yang belum mengetahui layanan Salam 30 Menit belum memiliki peran aktif, masi ada masyarakat yang belum mengetahui mengenai layanan administrasi Salam 30 Menit. Adanya hal tersebut di khawatirkan akan menjadi masalah jika masyarakat yang akan melakukan kepengurusan salam 30 menit tidak mengetahui ketentuan, prosedur dan persyaratan yang dalam kepengurusan, hal itu akan menjadi citra buruk bagi pemberi pelayanan, karena didalam salam 30 menit ketentuan perhitungannya dilakukan semenjak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas, bukan dihitung semenjak pemohon mengajukan permohonan dan mengantri.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dilingkup daerah Sidoarjo. Untuk mengetahui bagaimana Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo mempertahankan kualitas pelayanannya, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasurama (1990) dalam Hardiyansyah (2011:63).

Dimensi yang dimaksud meliputi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*emphaty*). Selain itu, peneliti juga meneliti faktor pendukung dan faktor penghambat pemberian

pelayanan oleh Dpendukcapil Kabupaten Sidoarjo serta upaya dalam mempertahankan kualitas pelayanan Salam 30 Menit di instansi tersebut.

### **1. Bukti Langsung (*Tangible*)**

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. *Tangible* merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kriteria penilaian kualitas pelayanan. Dalam menjalankan tugasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memerlukan bukti fisik yang memadai dalam menunjang kualitas pelayanan yang optimal. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kepuasan pelanggan.

Pada penelitian ini, dimensi *tangible* mengenai bukti langsung yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan kemudahan proses pelayanan kepada masyarakat berupa fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dalam menunjang proses layanan, penulis menjelaskan macam-macam sarana dan prasarana juga kondisinya dalam menunjang proses layanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat atau media dalam pencapaian maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana prasarana yang ada pada Dpendukcapil kabupaten Sidoarjo ini berfungsi sebagai penunjang dalam kelancaran kepengurusan Salam 30 Menit untuk mencapai tujuan yang

telah ditetapkan. Masyarakat sebagai penerima pelayanan tentunya mengharapkan pelayanan yang memuaskan, hal tersebut dapat dibuktikan dengan sarana prasarana yang memadai untuk menunjang keberhasilan pemberian pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang ada dilapangan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten menggunakan komputer sebagai sarana fasilitas yang paling dasar dalam kepengurusan akta kelahiran yang digunakan oleh para petugas, selain itu juga petugas juga menggunakan alat cetak printer yang digunakan untuk mencetak akta kelahiran. Hal ini seperti yang telah disampaikan Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku kasi pencatatan kelahiran, yaitu :

“Sarana prasarana disediakan dalam menunjang pelayanan itu ada komputer dan juga server, server penting untuk menyalurkan data dari loket pelayanan ke masing-masing bidang.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku Kasi Inovasi Pelayanan :

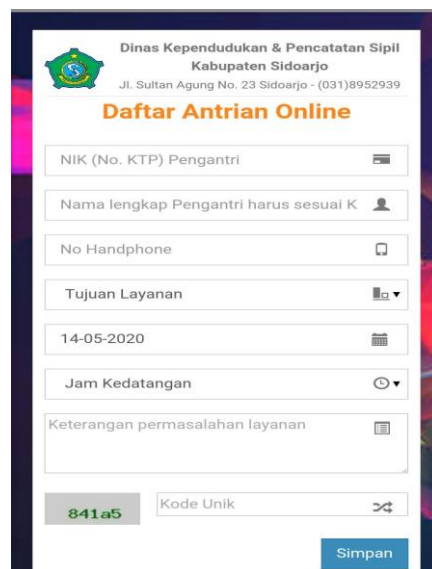
“Fasilitasnya sarana prasarananya ada 7 komputer di loket A yang bisa digunakan untuk pelayanan akta kelahiran, untuk mencetak ada 5 komputer, printer 5, ada juga fasilitas layanan antrian online, SAE-Capil dan tanda tangan elektronik itu semua untuk mengoptimalkan pemberian pelayanan kepada masyarakat.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara dengan 2 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, fasilitas sarana yang diberikan berupa komputer berjumlah 12, terdapat mesin cetak printer 5, fasilitas prasarana berupa server, selain itu juga terdapat fasilitas yang memberikan kemudahan proses layanan akta kelahiran di Dispendukcapil melalui Salam 30 Menit yang digunakan untuk menunjang percepatan penerbitan akta kelahiran berdasarkan hasil wawancara dapat dianalisa terdiri dari :

## 1. Antrian Online

### Gambar 4.1

#### Aplikasi Antrian Online



Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil  
Kabupaten Sidoarjo  
Jl. Sultan Agung No. 23 Sidoarjo - (031)8952939

### Daftar Antrian Online

NIK (No. KTP) Pengantri

Nama lengkap Pengantri harus sesuai K

No Handphone

Tujuan Layanan

14-05-2020

Jam Kedatangan

Keterangan permasalahan layanan

841a5 Kode Unik

Simpan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah mengoptimalkan pelayanan Salam 30 Menit dengan memberikan fasilitas online yang digunakan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan kepengurusan administrasi kependudukan. Aplikasi online ini dapat diakses oleh masing-masing pemohon tanpa perlu datang ketempatnya untuk mengambil nomor antrian di website [www.antrian.disdukcapil.sidoarjokab.go.id](http://www.antrian.disdukcapil.sidoarjokab.go.id). Dengan antrian online ini masyarakat bisa menentukan jam kedatangan yang diinginkan tanpa harus repot menunggu lama antrian, pemilihan waktu harus satu hari sebelum pengurusan. Data yang dientrikan harus sama dengan data pemohon yang mengurus.

## 2. e-Antrian

**Gambar 4.2**

**SAE-Capil**



Pengoptimalan pemberian layanan Salam 30 Menit juga diwujudkan pada antrian elektronik yang diberi nama SAE-Capil (Sistem Antrian Elektronik Catatan Sipil) yang digunakan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan kepengurusan administrasi kependudukan. Antrian elektronik ini fungsinya sama dengan antrian online, yang membedakan hanya pemohon yang melakukan kepengurusan administrasi kependudukan jika ingin mendapatkan nomor antrian melalui SAE-Capil harus datang ke tempatnya langsung yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan membawa berkas persyaratan untuk layanan yang dituju. Layanan ini juga untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengantrian yang

layanannya sudah digolongkan pada setiap loket pelayanan sesuai dengan layanan administrasi kependudukan yang ingin di tuju.

### 3. TTE

**Gambar 4.3**

**Tanda Tangan Elektronik**



Tanda tangan elektronik (TTE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai cara yang cukup efektif dalam mempercepat antrian, karena dalam tanda tangan elektronik pada penggunaannya dilakukan tanpa mengenal batas waktu dan ruang. Penandatanganan elektronik dilakukan dengan QR code tanpa tanda tangan basah dan stempel menggunakan android. Kepala Dinas tidak perlu datang lagi ke kantor seperti cara manual sebelumnya, sehingga dimanapun dirinya berada, penandatanganan dapat dilakukan. Hal tersebut sebagai bentuk kualitas pelayanan yang semakin optimal dalam mempercepat pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit.



Adanya fasilitas sarana dan prasarana yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sudah teruji kecanggihannya dan sudah menunjang pelayanan Salam 30 Menit sehingga dapat menerbitkan Akta kelahiran dengan cepat. Hal ini sama seperti yang diucapkan Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku kasi pencatatan kelahiran, yaitu :

“Menurut saya untuk masalah sarana dan prasarana sejauh ini sudah menunjang dan kecanggihannya juga sudah teruji, sebelum dibuat dan dilaksanakan Salam 30 Menit ini sudah diperhitungkan mengenai peralatan yang dibutuhkan sehingga bisa mempercepat pelayanan.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku Kasi Inovasi Pelayanan :

“Untuk fasilitas menurut saya sudah menunjang Salam 30 Menit, mengenai kecanggihannya ya sudah lebih canggih, dapat mempercepat pelayanan apalagi saat ini disediakan pelayanan secara online melalui aplikasi yang dapat di unduh masyarakat seperti yang sudah saya bilang sebelumnya, SAE-Capil juga ada untuk pengambilan nomor antriannya.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Dari hasil kutipan wawancara dengan 2 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terkait dengan dimensi bukti fisik dapat disimpulkan bahwa 2 pegawai menyatakan sarana prasarana yang digunakan sudah teruji kecanggihannya dan sudah menunjang karena dalam pelaksanaannya Salam 30 Menit telah disediakan layanan antrian online untuk mempermudah pelayanan yang lebih cepat untuk masyarakat. Pelayanan online yang diberikan kepada masyarakat sudah berjalan sampai saat ini untuk mengoptimalkan pelayanan Administrasi kependudukan penerbitan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit.

Pada pelaksanaannya untuk mewujudkan pelayanan yang semakin optimal dan sukses tentunya didukung oleh fasilitas sarana dan prasarana yang menunjang. Selain itu untuk mengetahui berhasil tidaknya pemberian suatu pelayanan perlu mengetahui pendapat yang disampaikan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mengenai kecanggihan sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan Salam 30 Menit yaitu sebagai berikut :

- Tanya : “Menurut Bapak/Ibu, Apakah fasilitas yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sudah memadai dalam proses layanan kepengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit ?”
- M 1 : “Ya menurut saya fasilitasnya sudah memadai juga canggih, daftar mengambil nomor antrian mengurusnya tadi saya lewat antrian online, jadi bisa datang jam berapa saja, itu memudahkan saya yang kerja mengambil jam istirahat untuk mengurus akta kelahiran anak saya.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 2 : “Dulu saya waktu mengurus akta kelahiran anak saya yang pertama tidak seperti sekarang, sekarang sudah memadai pelayanannya apa-apa mengurusnya sudah bisa lewat online, ambil nomor antrian ini tadi saya lewat aplikasi, apalagi sekarang mengurus akta kelahiran anak ke dua saya yang umur 1 tahun ini sudah cepat tidak sampai sampai ber hari-hari jadinya.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 3 : “Pelayanannya memadai mbak, saya di loket A tadi mengurus akta kelahiran anak saya liat fasilitas komputernya banyak, jadi cepat pelayanannya ndak nunggu lama, tapi waktu saya mengambil akta kelahiran di loket E ternyata rungannya jadi satu dengan loket D untuk rekam, menurut saya ya kurang luas tempatnya kalau untuk 2 loket, tapi tidak masalah si mbak untuk fasilitas ya sudah cukup memadai, yang penting sudah cepat pelayanannya.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 4 : “Fasilitasnya sudah memadai ada tadi mesin yang di pakai ngambil nomor antrian, kursi tunggunya sudah cukup banyak jadi saya ndak capek berdiri, komputernya juga cukup banyak di loket pelayanan.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)

- M 5 : “Sudah memadai sekarang mbak fasilitasnya, tadi saya pakai mesin elektronik antrian ngambil nomor antriannya, ada tulisan loketnya jadi saya ndak bingung habis ngambil nomor antrian harus kemana, tadi saya ngurus akta kelahiran di loket A banyak komputernya jadi tidak menunggu lama anak saya kan juga usiannya sudah 3 tahun cepat jadinya saya hanya menunggu sebentar tadi, waktu menunggu di loket A tadi saya pakai fasilitas bacannya ada koran, jadi menunggu itu tidak jenuh meskipun saya menggurusnya tidak terlalu lama hanya sebentar.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan 5 masyarakat dapat diambil kesimpulan bahwa sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan Salam 30 Menit sudah dinilai memadai dan canggih, hal tersebut di dukung oleh fasilitas komputer, aplikasi antrian online memudahkan masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu dalam melakukan kepengurusan administrasi kependudukan, kursi tunggu juga memadai sehingga masyarakat yang melakukukan kepengurusan tidak perlu berdiri, selain itu mesin antrian elektronik juga sangat memudahkan masyarakat menemukan tempat pelayanan yang dituju setelah pengambilan nomor antrian. Namun masi perlu perhatian pada loket D dan E yang dinilai masih sempit karena pada satu ruangan di gunakan untuk 2 kegiatan pelayanan yaitu loket D untuk rekam e-KTP dan loket E salah satunya untuk pengambilan akta kelahiran, meskipun begitu fasilitas ini tidak memiliki pengaruh yang besar dalam pemberian kualitas pelayanan yang optimal.

Adannya kecanggihan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai ini dapat menunjang kecepatan waktu pada proses pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi

dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

## **2. Keandalan (*Reliability*)**

Salah satu wujud pelayanan publik yang baik ialah petugas memiliki kemampuan dalam menggunakan alat bantu pada proses pelayanan. Hal tersebut sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat. Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan, alat bantu yang biasa digunakan untuk pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer dan mesin cetak berupa printer untuk keperluan pembuatan akta kelahiran. Keandalan petugas juga dapat dilihat melalui caranya dalam menjelaskan prosedur dan persyaratan layanan pengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit. Kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan keandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

### **a. Keandalan dalam menggunakan alat bantu**

Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Sesuai dengan hasil penelitian dilapangan, keandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu sudah sangat baik dikarenakan petugas sudah dibekali mengenai penggunaan alat bantu sehingga dapat mempercepat proses pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit. Hal tersebut seperti yang diucapkan

Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku kasi pencatatan kelahiran, berikut adalah jawaban yang telah disampaikan :

“Untuk masalah kehandalan petugas, menurut saya petugasnya sudah handal, sudah dibekali mengenai peralatan yang digunakan untuk pelayanan di masing-masing bidang, jadi penerbitan akta kelahiran bisa semakin cepat, petugas kan juga sudah terlatih menggunakan alat bantu, ya saya rasa sudah handal menggunakan komputer dan juga mesin cetak printernya. *Front office* yang dari BKD sebelum merekrut sudah ada masukan di latih dan ditaruh sesuai bagiannya” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku

Kasi Inovasi Pelayanan :

“Kalau untuk kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan menggunakan teknologi alat komputer terus menerus diupayakan menjadi semakin baik, keterampilan maupun kehandalan petugas dalam menggunakan teknologi dilaksanakan dengan menyelenggarakan BIMTEK yang pelaksanaannya dilakukan selama 1 tahun sekali atau bisa disesuaikan dengan kebutuhan, selain itu juga ada *virtual converence* yaitu rapat yang dilakukan untuk membahas penggunaan teknologi.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas yang dilakukan dengan 2 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terkait dengan dimensi kehandalan, menyatakan kehandalan petugas dalam mengoprasikan alat bantu sudah baik dan akan terus diupayakan kehandalannya, pelatihan dilakukan untuk terus meningkatkan kehandalan pegawai dalam menggunakan teknologi yang semakin canggih. BIMTEK yang biasa disebut dengan bimbingan teknologi merupakan bentuk optimalisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk mempertahankan kualitas pelayanan dengan harapan dapat semakin mendorong percepatan penerbitan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit.

Untuk mengetahui kehandalan yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan menggunakan alat bantu, masyarakat ikut dilibatkan dalam memberikan penilaian, pendapat masyarakat sangat penting karena masyarakat sebagai penerima pelayanan tentunya juga ikut merasakan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo tentang kehandalan petugas pada layanan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit menggunakan alat bantu sebagai berikut :

- Tanya : “Bagaimana kehandalan petugas dalam menggunakan alat bantu yang digunakan pada proses pelayanan kepengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit ?”
- M 1 : “Yang saya tau saat berada di loket pelayanan, petugas sudah handal menggunakan komputer, saya dilayani cepat.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 2 : “Menurut saya ya sudah handal, kan pastinya sudah terbiasa dengan teknologi alat-alatnya.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 3 : “Alat-alat yang digunakan pastinya sudah canggih, pasti petugas sudah handal memakai peralatannya, saya lihat alat yang digunakan ada komputer yang digunakan di loket pelayanan, mungkin juga ada mesin untuk mencetak akta kelahirannya tapi saya tidak tau mengenai mesin cetaknya.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 4 : “Sudah handal sekali ya sepertinnya menggunakan alat-alatnya, karna saya tadi mengurus akta kelahiran tidak lama, cepat jadi.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)
- M 5 : “Setau saya sudah handal mbak, cepat tadi saya mengurus aktannya.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan 5 masyarakat mengenai kehandalan petugas dalam menggunakan alat bantu dinilai sudah handal, hal tersebut menurut masyarakat bisa dilihat pada kecepatan proses kepengurusan. Alat bantu

yang digunakan oleh petugas dalam menerbitkan akta kelahiran yang diketahui masyarakat adalah kecanggihan teknologi menggunakan komputer yang ada di loket pelayanan A.

b. Kehandalan dalam menjelaskan prosedur dan persyaratan pelayanan

Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan tidak hanya dilihat berdasarkan kehandalan dalam menggunakan alat bantu, tetapi juga bisa dilihat melalui kehandalan dalam menjelaskan prosedur dan persyaratan pelayanan akta kelahiran. Sesuai dengan hasil wawancara, petugas sudah handal dalam menjelaskan prosedur persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh pelayanan yang dituju yaitu pelayanan Salam 30 Menit, persyaratan kepengurusan akta kelahiran di jelaskan secara jelas kepada masyarakat dan secara terperinci agar masyarakat tidak salah dalam melangkapi berkas persyaratan kepengurusan akta kelahiran Salam 30 Menit. Hal tersebut seperti yang disampaikan Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku kasi pencatatan kelahiran, berikut adalah jawaban yang telah disampaikan :

”Petugas sudah handal dalam menjelaskan prosedur pelayanan secara jelas, karena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat petugas melakukannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, supaya tidak ada masyarakat yang salah melangkapi berkas yang diperlukan, petugas juga menjelaskan alur pelayan jika ada masyarakat yang belum memahami proses pelayanan, selain itu alur pelayanan juga bisa di baca langsung oleh pemohon yang melakukan kepengurusan melalui papan alur pelayanan di dekat tempat parkir sepeda motor.”  
(Hasil Wawancara 8 April 2020)

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku

Kasi Inovasi Pelayanan :

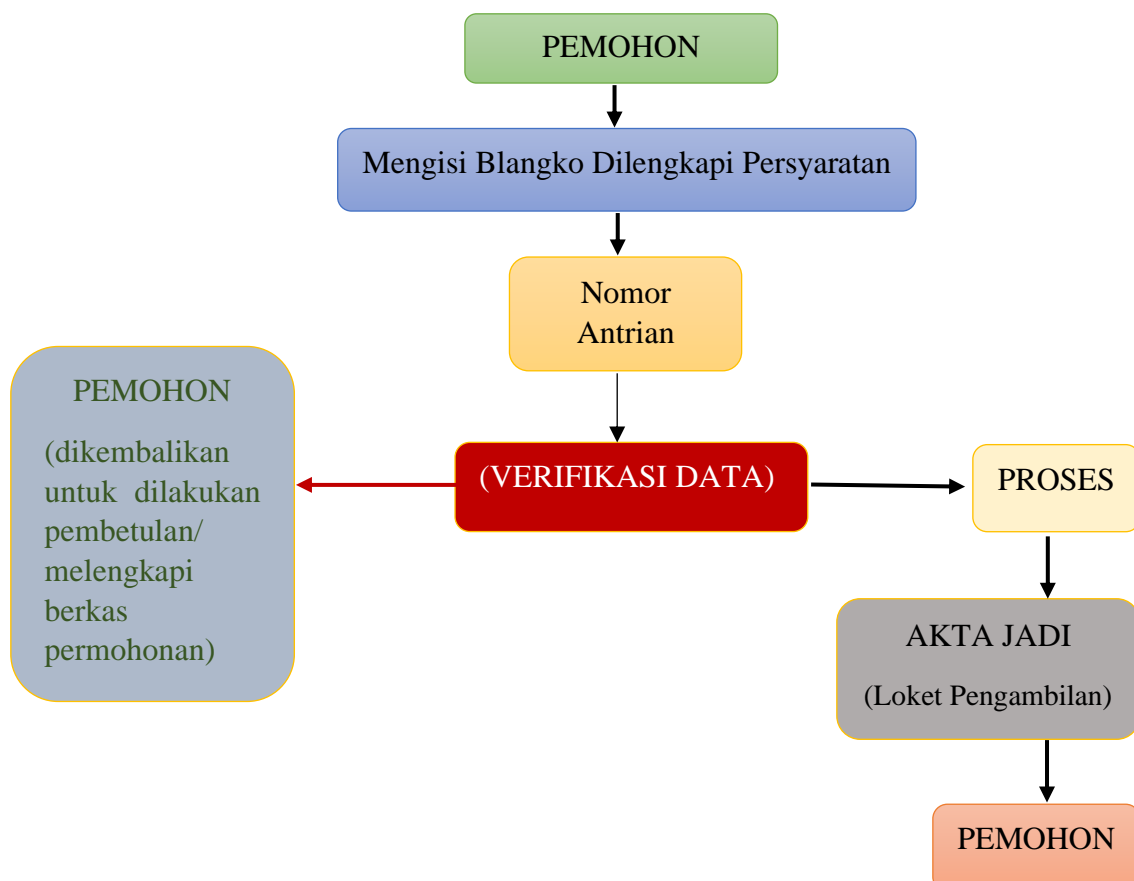
”Menurut saya ya pegawainya sudah handal mbak memberikan penjelasan, apalagi sebagai petugas kan tentunya harus tau persyaratan dan ketentuan di

setiap bagian pelayanan administrasi kependudukan.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 2 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan yang menunjang Salam 30 Menit petugas sudah handal, kehandalan petugas dalam menjelaskan prosedur dan persyaratan pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan, karena petugas sendiri juga sudah terbiasa melakukan pelayanan sehingga bisa dipastikan kualitas pelayanan mengenai kehandalan petugas sudah optimal jika dilihat dari hasil wawancara tersebut, hal tersebut juga sebagai bentuk mempertahankan kualitas pelayanan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit.

**Gambar 4.4**

**Alur Pelayanan Akta Kelahiran**





Pendapat masyarakat juga diperlukan dalam menilai kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan mengenai prosedur dan persyaratan layanan pengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit, yaitu :

- Tanya : “Bagaimana kehandalan pegawai dalam menjelaskan prosedur dan persyaratan layanan pengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit ?”
- M 1 : “Petugas sudah handal memberikan penjelasan, saya di beritahu persyaratannya.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 2 : “Ya handal mbak, kan pasti sudah paham petugasnya mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 3 : “Setau saya ya handal, petugasnya sabar juga menjelaskan secara rinci, karna tadi saya tanya-tanya terus.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 4 : “Handal sekali ya sepertinnya mejelaskan prosedurnya, saya juga tadi di bantu cek berkas saya di bagian depan pintu loket A.” (Hasil Wanwancara 22 Februari 2020)
- M 5 : “Menurut saya sudah handal mbak memberikan penjelasan, persyaratan berkasnya tadi saya tanya di bagian informasi, yang saya pakai kan layanan salam 30 Menit.” (Hasil Wanwancara 22 Februari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 masyarakat mereka berpendapat bahwa kehandalan petugas dalam menyampaikan prosedur pelayanan kepengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit sudah handal. Masyarakat yang melakukan kepengurusan di jelaskan mengenai persyaratan kepengurusan Salam 30 Menit. Adanya kehandalan pegawai dalam menjelaskan predur dan persyaratan di lakukan untuk terus memberikan kualitas pelayanan yang semakin optimal.

### 3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan sebagai bentuk respon atau kesigapan pegawai di suatu instansi dalam membantu masyarakat yang membutuhkan layanan. Responsivitas ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang jelas dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Pelayanan yang responsif atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap pegawai. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pada penelitian ini, dimensi *Responsiveness* mengenai ketanggapan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan pengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit peneliti membaginya menjadi 4 indikator :

a. Kemampuan petugas melakukan pelayanan dengan cepat

Pelayanan yang cepat tentunya perlu dilakukan oleh pemberi pelayanan publik, hal itu dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab dalam memberikan kualitas pelayanan yang optimal. Untuk mengetahui kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan dengan cepat pada pengurusan akta kelahiran melalui salam 30 Menit, peneliti menanyakan informasi tersebut kepada Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku kasi pencatatan kelahiran, berikut adalah jawaban yang telah disampaikan :

”Pelayanan yang dilakukan petugas itu sudah cepat, pemohon yang datang langsung ditangani berkasnya jika persyaratan sudah lengkap dan benar tentunya akan segera diproses.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku

Kasi Inovasi Pelayanan :

”Sudah cepat, pemohon yang datang pastinya segera di proses di cek terlebih dahulu persyaratannya sudah memenuhi atau belum, selama berkas yang dibawa oleh pemohon lengkap dan memenuhi persyaratan akan semakin cepat ditangani dan diterbitkan akta kelahirannya.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 2 pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dapat diketahui bahwa petugas sudah cepat memberikan pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit. Hal tersebut dapat dilihat pada pemohon yang datang langsung dilakukan penanganan dengan melakukan pengecekan terlebih dahulu untuk kelengkapan berkasnya. Jika berkas persyaratan yang dibawa sudah lengkap dan benar maka akan segera diproses penerbitan akta kelahirannya.

Informasi tambahan mengenai kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan dengan cepat, peneliti menanyakan hal tersebut kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan yang disediakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo, yaitu sebagai berikut :

Tanya : “Menurut Bapak/Ibu, apakah petugas cepat dalam memberikan layanan kepengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit ?”

M 1 : “Cepat sekali kalau untuk kepengurusannya saya tidak menunggu lama memberikan berkasnya-berkas persyaratan tadi di loket A, menunggu mengambilnya di Loket E.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)

M 2 : “Mengurus akta kelahiran tidak sampai 1 hari jadi ya menurut saya sudah cepat mbak kemampuan pegawai mengoprasikan komputer di loket A sudah cepat.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)

- M 3 : “Cepat pelayanannya, tadi saya di loket A sudah lumayan sepi saya harusnya menunggu mengambil akta kelahiran di loket E, petugas loket A tanggap menghampiri saya menanyakan mau mengurus apa waktu loket pelayanan A nya tidak ramai, padahal saya sudah dari loket A.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 4 : “Sudah cepat sekali petugas memberikan pelayanan, saya tidak lama menunggu, saya datang langsung di proses berkas saya, katanya sudah lengkap.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)
- M 5 : “Sekarang sudah cepat mbak petugasnya tanggap memberikan pelayanan.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada 5 masyarakat mengatakan bahwa pegawai yang terlibat pada pelayanan akta kelahiran Salam 30 Menit melayani masyarakat dengan baik, sudah cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat pada kecepatan petugas yang langsung memproses berkas persyaratan saat berkas yang dibawa sudah dinyatakan lengkap oleh petugas, tidak hanya itu petugas juga tanggap menghampiri pemohon dengan menanyakan layanan apa yang akan dilakukan oleh pemohon.

b. Petugas merespon keluhan pengguna layanan

Selain masalah kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, respon petugas menanggapi keluhan pelanggan melalui komplain juga menjadi indikator yang menjadi penilaian kualitas pelayanan pada dimensi ketanggapan. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam menanggapi keluhan mengenai layanan kepengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit sudah sangat baik memberikan penjelasan. Hal tersebut seperti yang disampaikan Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku kasi pencatatan kelahiran, berikut adalah jawaban yang telah disampaikan :

”Petugas disini sudah sangat baik merespon apa yang dikeluhkan oleh pemohon pastinya akan diberi penjelasan dan pemahaman, petugas harus sabar menjadi pendengar, baru bisa memberikan penjelasan maupun penyelesaian mengenai keluhan yang sudah dialami pemohon.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku

Kasi Inovasi Pelayanan :

”Harus memberikan respon yang baik petugas disini, petugas harus memahami dulu apa yang dikeluhkan pemohon, baru di beri penjelasan mengenai keluhannya, mengenai keluhan pemohon dapat disampaikan juga melalui website, nantinya keluhannya yang ada di website juga akan di respon oleh petugas.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 2 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mengenai respon yang diberikan petugas dalam menangani keluhan, dapat diambil kesimpulan bahwa petugas memberikan respon dengan sangat baik ketika ada pemohon yang memiliki keluhan terhadap pelayanan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit, penanganan keluhan dilakukan dengan memahami terlebih dahulu mengenai keluhan yang disampaikan oleh pemohon kemudian petugas akan memberikan penjelasan maupun solusi mengenai permasalahan yang dialami oleh pemohon.

Untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhannya Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo sudah menyediakan website pengaduan ([disdukcapil.sidoarjokab.go.id/pengaduan](http://disdukcapil.sidoarjokab.go.id/pengaduan)). Melalui website tersebut aduan dari pemohon juga akan direspon oleh petugas. Pada website tersebut pemohon hanya perlu mengisi form pengaduan berisi nama, NIK, email dan keluhan yang ingin disampaikan.

**Gambar 4.5**  
**Form Pengaduan**

The image shows a mobile application interface for reporting a complaint. At the top, there is a header with the logo of 'DISPENDUK CAPIL KABUPATEN SIDOARJO' and a menu icon. Below the header, the title 'Form Pengaduan' is displayed. The form consists of several input fields: 'Nama' with a placeholder 'ex (Budi Santoso)', 'NIK', 'Email' with a placeholder 'ex (@BudiSantoso)', and a larger text area for 'Pengaduan' with a placeholder 'Isi pengaduan'. At the bottom of the form, there is a prominent orange button labeled 'KIRIM ADUAN'.

Informasi mengenai respon petugas dalam menyelesaikan keluhan, peneliti melibatkan masyarakat dalam memberikan penilaian. Pendapat masyarakat sangat penting karena masyarakat sebagai penerima layanan tentunya juga ikut merasakan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, berikut ini merupakan kutipan wawancara yang telah dilakukan dengan masyarakat :

Tanya : “Apakah Bapak/Ibu pernah melakukan komplain, Jika pernah bagaimana respon petugas dalam menanggapi keluhan yang telah diajukan ?”

M 1 : “Petugas sabar sekali mendengarkan dan merespon komplain saya, saya kan melakukan komplain di hari sebelumnya susah sekali mendapatkan nomor antrian, kalau menggunakan antrian online pakai aplikasi kan

satu hari sebelum melakukan kepengurusan harus sudah mengurus nomor antrian tidak pernah dapat nomor antrian, sampai akhirnya saya ini sudah dapat mbak bisa mengurus. (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)

- M 2 : “Iya mbak, saya waktu itu pernah komplain daftar ngurus akta kelahiran ini pakai aplikasi antrian online tidak pernah dapat nomor antrian, ternyata petugasnya merespon baik komplain saya, di kasi penjelasan, kan saya jadinya tau kalau sudah di kasi penjelasan.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 3 : “Saya kemarin komplain menanyakan keluhan saya, mengenai nomor antrian menggunakan aplikasi online yang tidak bisa dicetak, petugas sudah merespon dengan baik mbak keluhan saya.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 4 : “Saya tidak memiliki keluhan mbak mengenai pelayanan, jadi saya tidak pernah melakukan komplain” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)
- M 5 : “Belum pernah melakukan komplain kepada petugas mbak saya” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada 5 masyarakat yang pernah melakukan komplain kepada petugas seperti wawancara diatas, 2 masyarakat tidak memiliki keluhan dan tidak pernah melakukan komplain, 3 masyarakat pernah melakukan komplain mengatakan petugas dalam merespon keluhan masyarakat dinilai sudah baik, petugas sabar dalam mendengarkan keluhan yang diadukan oleh pemohon. Respon yang diberikan petugas dalam menjawab keluhan pemohon sebagai bentuk dalam membangun kepercayaan masyarakat mengenai pelayanan yang telah di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Untuk mempertahankan kualitas pelayanan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit ini ketanggapan petugas dalam hal ini dapat menunjang pelayanan yang semakin optimal.

c. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat

Kemampuan petugas dalam memberikan informasi merupakan salah satu hal yang sangat penting pada dimensi ketanggapan, dengan adanya informasi tersebut masyarakat akan lebih mengetahui adanya pelayanan yang dapat memberikan percepatan dari pelayanan yang sebelumnya kurang efisien. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah menyampaikan informasi mengenai Salam 30 Menit kepada pemohon yang mengurus akta kelahiran untuk anaknya dengan usia 0-5 tahun bisa diterbitkan dengan durasi 30 menit. Hal ini sama seperti yang disampaikan oleh Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku kasi pencatatan kelahiran, berikut adalah jawaban yang telah disampaikan :

”Informasinya sudah disampaikan kepada pemohon yang orang tuanya melakukan kepengurusan akta kelahiran untuk usia 0-5 tahun bisa mendapatkan layanan administrasi Salam 30 Menit .” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku Kasi Inovasi Pelayanan :

”Pastinya akan diberitau informasi mengenai layanan Salam 30 Menit yang mendukung percepatan jika usia anak 0-5tahun, kalau usia anak lebih dari 5 tahun ya tidak akan di berikan pelayanan Salam 30 Menit, akta kelahiran akan diterbitkan dengan kepengurusan secara reguler.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 2 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mengenai informasi Salam 30 Menit yang mendukung percepatan, akan disampaikan kepada orangtua yang melakukan kepengurusan akta kelahiran anaknya dengan usia 0-5 tahun. Untuk anak yang berusia lebih dari 5 tahun akan diberikan pelayanan secara reguler.



Untuk mengetahui apakah petugas sudah memberikan informasi pada pemohon yang mengurus akta kelahiran dengan usia anak 0-5 tahun dapat dilakukan melalui layanan administrasi Salam 30 Menit, penulis menanyakan informasi tersebut kepada masyarakat yang melakukan kepengurusan akta kelahiran, yaitu :

- Tanya : “Apakah petugas sudah memberikan informasi layanan pengurusan akta kelahiran untuk anak yang usianya 0-5 tahun dan kepengurusannya dilakukan oleh orangtuannya sendiri dapat memperoleh layanan administrasi melalui Salam 30 Menit ?”
- M 1 : “Iya mbak sudah diberitau, saya kan belum tau ada layanan yang cepat ngurus akta kelahiran, petugas ngasi informasi kalau anak saya yang usianya 1 tahun bisa ngurus cepat pakai Salam 30 Menit tidak sampai 1 hari jadi.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 2 : “Saya di beri informasi petugas, waktu di cek di bilang bisa langsung jadi tidak sampai sehari pakai layanan Salam 30 Menit, katanya hanya untuk anak usia 0-5 Tahun.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 3 : “Sebenarnya saya tau ada layanan Salam 30 Menit dari tetangga saya guru yang ikut sosialisasi, tapi petugas sudah bagus saya di kasi informasi Salam 30 Menit jadi lebih tau lebih banyak lagi informasinya melalui petugas di bagian informasi yang memberikan saya brosur tentang kepengurusan akta kelahiran.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 4 : “Enak di kasi penjelasan informasi Salam 30 Menit oleh petugas, jadi saya bisa tau, sebelumnya tidak paham kalau bisa jadi cepat akta kelahirannya.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)
- M 5 : “Di beri informasi oleh petugas, bisa jadi cepat akta kelahirannya kalau pakai layanan administrasi Salam 30 Menit.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 masyarakat, menunjukkan bahwa petugas telah memberikan informasi mengenai Salam 30 Menit jika usia anak yang kepengurusannya dilakukan oleh orang tuannya sendiri berusia 0-5 Tahun. Adanya Salam 30 Menit dalam layanan pembuatan akta kelahiran sebagai bentuk kemudahan

yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang semakin optimal. Informasi lebih detail juga disampaikan petugas dengan menunjukkan brosur yang ada layanan informasi, agar masyarakat tidak salah memahami prosedur dan persyaratan mengenai kelengkapan berkas kepengurusan.

d. Kemampuan pegawai melakukan pelayanan dengan tepat

Sesuai dengan dimensi ketanggapan, kemampuan pegawai dalam menyampaikan persyaratan layanan kepengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit sebagai bagian dari pelayanan yang dilakukan secara tepat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sudah memberikan persyaratan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini seperti yang di jelaskan oleh Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku kasi pencatatan kelahiran, berikut adalah jawaban yang telah disampaikan :

“Ya persyaratan pelayanan pengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit itu sudah disampaikan petugas kepada masyarakat yang akan melakukan kepengurusan akta kelahiran supaya masyarakat tidak bolak-balik melengkapi berkas” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku

Kasi Inovasi Pelayanan :

“Persyaratan layanan itu sudah di sampaikan sebagai bentuk dari kemudahan pelayanan, petugas di layanan informasi akan memberikan penjelasan pada masyarakat yang tidak tau mengenai persyaratan mengurus akta kelahiran melalui Salam 30 Menit, penjelasan yang diberikan petugas tentunya sudah sesuai dengan ketentuan persyaratan pelayanan yang dituju, jika masyarakat masi merasa kurang paham dengan penjelasan petugas bagian informasi, bisa baca melalui brosur disitu sudah lengkap ada persyaratan pelayanan.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan 2 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mengatakan bahwa persyaratan pelayanan telah disampaikan oleh petugas sesuai dengan ketentuan persyaratan pelayanan yang ingin dituju, selain itu juga telah disediakan brosur yang didalamnya sudah berisi mengenai ketentuan berkas persyaratan yang harus dilengkapi untuk memperoleh pelayanan.

Untuk mengetahui mengenai kesesuaian persyaratan layanan kepengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit yang di sampaikan oleh petugas dengan penerapannya apakah sudah sesuai atau belum peneliti menanyakan informasi tersebut kepada masyarakat, yaitu :

- Tanya : “Apakah persyaratan layanan pengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit sesuai dengan yang disampaikan oleh petugas pelayanan ?”
- M 1 : “Persyaratan pelayanan sudah sesuai mbak dengan yang di sampaikan petugas.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 2 : “Kalau itu ya sudah sesuai mbak, saya di jelaskan sama beri brosur yang isinya persyaratan kelengkapan mengurus akta kelahiran.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 3 : “Sudah sama, yang disampaikan petugas dengan penerapannya persyaratan sama, saya juga sudah mengecek di brosur yang diberi petugas mengenai persyaratan mengurus akta kelahiran.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 4 : “Tidak ada perbedaan mbak, sama pasti persyaratan yang disampaikan petugas dengan persyaratan pelayanan.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)
- M 5 : “Sesuai persyaratan yang dikatakan petugas dengan brosur kepengurusan catatan sipil sudah sama mbak.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan 5 masyarakat, dapat diketahui bahwa persyaratan layanan pengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit dalam mendukung percepatan penerbitan akta kelahiran sudah sesuai dengan persyaratan yang telah disampaikan petugas. Petugas juga memberikan brosur mengenai pencatatan sipil yang berisi persyaratan kelengkapan berkas, salah satunya yang digunakan untuk pengurusan akta kelahiran. Pengurusan akta kelahiran secara reguler maupun melalui Salam 30 Menit sama, yang membedakan hanya pada usia anak yang akan diterbitkan akta kelahirannya, jika ingin menggunakan layanan administrasi Salam 30 Menit, anak harus berusia 0-5 Tahun yang pengurusannya di urus oleh orang tuannya sendiri dan tidak boleh diwakilkan.

#### **4. Jaminan (*Assurance*)**

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan atas pelayanan yang diberikan. Jaminan atas pelayanan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai pelayanan, oleh karena itu profesionalisme serta kompetensi pegawai sangat diperlukan untuk mempertahankan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan diperlukan agar masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan juga jaminan biaya dalam pelayanan.

##### **a. Jaminan tepat waktu dalam pelayanan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah membuat layanan administrasi Salam 30 Menit yang mendukung percepatan penerbitan akta

kelahiran. Jaminan waktu pelayanan administrasi kependudukan Salam 30 Menit di berikan kepastian waktu selesai hanya dalam waktu 30 menit semenjak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas. Hal ini seperti yang di jelaskan oleh Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku kasi pencatatan kelahiran, berikut adalah jawaban yang telah disampaikan :

“Kepastian waktu yang di berikan untuk penerbitan akta kelahiran yaitu selama 30 menit semenjak berkas dinyatakan lengkap oleh petugas dengan ketentuan usia anak 0-5 tahun yang kepengurusannya dilakukan oleh orangtuannya sendiri.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku Kasi Inovasi Pelayanan :

“Jaminan waktu untuk kepengurusan Salam 30 Menit memang dengan durasi 30 Menit sesuai dengan ketentuan semenjak berkas diterima oleh petugas dan di nyatakan lengkap, namun hal tersebut di kecualikan apabila server mengalami eror dan terjadi penumpukan berkas pemohon, yang pasti pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit bisa jadi dalam waktu satu hari.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara seperti diatas yang dilakukan dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo pelayanan Salam 30 Menit bisa menerbitkan akta kelahiran dengan jaminan durasi waktu 30 menit dengan ketentuan semenjak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas, namun akan terjadi pengecualian apabila server terjadi eror yang tidak bisa dipastikan waktu penyelesaiannya dan terjadi penumpukan berkas akibat terjadi masalah.

Untuk mengetahui apakah jaminan durasi waktu yang di berikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melalui Salam 30 Menit sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan atau tidak maka penulis menanyakan informasi

tersebut kepada masyarakat yang melakukan kepengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit, yaitu :

- Tanya : “Apakah petugas dalam menyelesaikan produk layanan sesuai waktu yang ditentukan yaitu 30 Menit semenjak berkas diterima oleh petugas ?”
- M 1 : “Saya tadi ngurus cepat kok mbak jadinya, saya rasa ya sudah sesuai 30 menit kalau sejak berkasnya di terima, yang bikin lama itu antrinya.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 2 : “Menurut saya ya kurang lebih memang 30 menit, cepat tadi saya ngurusnya kurang begitu memperhatikan durasi waktunya juga.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 3 : “Kalau semenjak berkas di terima ya kurang lebih sudah 30 menit mbak, tidak sampai 1 hari tadi ngurusnya.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 4 : “Sudah sesuai waktu sepertinnya 30 menit, cuman sebentar tadi ngurusnya ngak lama.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)
- M 5 : “Kalau di hitung waktunya semenjak mengantri ya lama mbak, tapi kalau semenjak berkas diterima sampai proses pengambilan aktanya ya cepat menurut saya sudah 30 menit, jadinya cepat tidak sampai 1 hari.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penyelesaian layanan kepengurusan akta kelahiran Salam 30 Menit sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan petugas yaitu 30 menit. Perhitungan jaminan kepastian waktu 30 menit dimulai semenjak berkas telah diterima oleh petugas. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan tentunya sebagai bentuk dari optimalnya pelayanan kepengurusan akta kelahiran yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat Sidoarjo.

Dimensi jaminan pada suatu pelayanan sangat penting dilakukan, jaminan diperlukan agar masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud dapat terwujud apabila pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dapat menumbuhkan kepercayaan di hati masyarakat. Agar masyarakat percaya dengan pelayanan yang diberikan, alangkah lebih baik jika pegawai dapat menjaga komunikasi/interaksi, baik antar pegawai maupun antara pegawai dengan masyarakat agar tidak terjadi kesalah pahaman mengenai pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

b. Jaminan biaya dalam pelayanan

Selain jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan biaya juga dapat menunjang pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada masyarakat. Mengenai jaminan biaya telah diatur dalam Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 pasal 79A tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 yang menegaskan bahwa pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memberikan jaminan bahwa masyarakat tidak akan dikenakan biaya dalam melakukan kepengurusan administrasi kependudukan penerbitan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit. Hal tersebut seperti yang telah di jelaskan oleh Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku kasi pencatatan kelahiran, berikut adalah jawaban yang di sampaikan :

“Pelayanan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya, gratis untuk semua kepengurusan, masyarakat tidak perlu khawatir dikenakan biaya.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Penjelasan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku

Kasi Inovasi Pelayanan :

“Tidak di kenakan biaya dalam mengurus administrasi kependudukan termasuk layanan penerbitan akta kelahiran Salam 30 Menit.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, 2 pegawai menyatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan telah di berikan jaminan kepastian biaya, yaitu tidak di kenakan biaya dalam mengurus layanan administrasi kependudukan.

Untuk mengetahui jaminan tidak dilakukan pemungutan biaya pada layanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, peneliti menanyakan informasi tersebut kepada masyarakat, yaitu :

Tanya : “Apakah dalam proses layanan kepengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit, masyarakat dikenakan biaya ?”

M 1 : “Tidak dikenakan biaya mbak saya, gratis.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)

M 2 : “Kepengurusannya gratis tidak dikenakan biaya.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)

M 3 : “Tidak di tarik biaya mbak untuk kepengurusan.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)

M 4 : “Tidak ada biaya yang dikenakan.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)

M 5 : “Gratis, tidak dikenakan biaya.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 masyarakat dapat diambil kesimpulan masyarakat tidak dikenakan biaya layanan administrasi dalam melakukan kepengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit. Dengan adanya hal tersebut dapat



membuktikan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sudah memberikan jaminan kepatian biaya tidak dipungut biaya pada proses pelayanan.

### **5. Empati (*Empathy*)**

Sikap empati seharusnya dimiliki oleh individu pelayan di instansi pemerintahan seperti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Sikap empati ini dapat diwujudkan misalnya dengan cara memberikan pelayanan dengan ramah. Pengguna layanan akan merasa puas jika pegawai pelayanan tidak diskriminatif dalam menunjukkan sikap ramah kepada pengguna layanan. Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan.

Jika pemberi layanan sudah bersikap ramah, menyapa, tersenyum maka akan timbul rasa nyaman pada pengguna layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses bagi penyedia layanan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan. Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berempati dengan cara bersikap ramah kepada masyarakat yang melakukan kepengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit dan juga menerapkan motivasi pelayanan 3S. Hal ini seperti yang di jelaskan oleh Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku kasi pencatatan kelahiran, berikut adalah jawaban yang telah disampaikan:

“Ketika memberikan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, bersikap ramah. Ketika bertemu dengan masyarakat, kami menerapkan motivasi salam, senyum, sapa.” (Hasil Wawancara 28 April 2020)

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku Kasi Inovasi Pelayanan :

“Empati yang dilakukan pegawai dengan melakukan pelayanan yang sopan santun dan tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan.” (Hasil Wawancara 28 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara terkait dimensi empati, yang dilakukan dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menyatakan dalam memberikan pelayanan yang optimal, pegawai menerapkan dimensi empati dengan bersikap ramah, sopan santun dan tidak bersikap deskriminatif membeda-bedakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Adanya hal tersebut sebagai bentuk kualitas pelayanan yang di berikan sudah baik dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

Pernyataan masyarakat juga diperlukan sebagai bukti bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan sikap empati. Oleh karena itu, peneliti menanyakan informasi tersebut kepada masyarakat yaitu sebagai berikut :

- Tanya : “Apakah petugas sudah bersikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif pada saat memberikan layanan kepengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit kepada masyarakat ?”
- M 1 : “Petugas sudah bersikap ramah mbak, memberikan senyuman.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 2 : “Sopan sekali menurut saya, saya menunggu di depan pintu petugasnya ada yang tidak bisa lewat mengucapkan permisi.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 3 : “Setau saya pelayanannya sama, tidak diskriminatif, yang dilayaniurut sesuai nomor antrian.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 4 : “Sikapnya sudah ramah, sudah baik juga saya sering tanya di jawab oleh petugas.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)

M 5 : “Iya, sikapnya sudah ramah, tidak membeda-medakan juga menurut saya.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)

Sesuai dengan hasil wawancara yang telah di sampaikan oleh 5 masyarakat, masyarakat sebagai penerima pelayanan menyatakan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sopan dan ramah dalam melayani, tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan. Keramahan petugas juga dilakukan dalam menanggapi kritik dan saran dari masyarakat. Sehingga, dapat diketahui bahwa aparaturnya di kantor tersebut telah menerapkan prinsip pelayanan dengan baik, khususnya dalam menerapkan aspek empati.

#### **4.2 Faktor Yang Mendukung Dan Menghambat Pelayanan Salam 30 Menit Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**

Salam 30 Menit sebagai bentuk pemberian pelayanan yang optimal dalam mendukung percepatan penerbitan akta kelahiran yang dibuat untuk memenuhi harapan masyarakat. Pada prosesnya, pemberian pelayanan publik yang semakin optimal tentunya terdapat beberapa hal yang dapat menjadi pendukung maupun penghambat dalam pemberian pelayanan.

##### **4.2.1 Faktor Yang Mendukung Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Salam 30 Menit**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai penyelenggara pelayanan publik di tuntut untuk terus memberikan pelayanan yang semakin optimal. Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan terdapat beberapa hal yang menjadi pendukung dalam pemberian pelayanan yang optimal, yaitu :

## 1. Kepemimpinan

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pemberian pelayanan yang semakin optimal dalam mempertahankan kualitas pelayanan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit adalah faktor kepemimpinan. Kualitas pelayanan publik yang diberikan sangat tergantung dengan peran pimpinan. Kepemimpinan yang dapat memberikan motivasi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan semangat kerja bagi pegawai. Hal ini seperti yang diucapkan oleh Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku kasi pencatatan kelahiran, yaitu :

“Peran kepemimpinan dalam memberikan motivasi kepada pegawai pastinya sangat penting sekali mbak dan pastinya akan sangat dibutuhkan, pegawai yang kerja disini akan merasa lebih semangat lagi dalam memberikan pelayanan, kinerjanya juga akan semakin lebih optimal.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku

Kasi Inovasi Pelayanan :

“Yang pasti kepemimpinan sangat penting dalam memberikan arahan, supaya tujuan yang di inginkan dapat dicapai, motivasinya bisa dalam bentuk semangat. Tidak hanya untuk pelayanan administrasi akta kelahiran melalui Salam 30 Menit, peran kepemimpinan dalam memberikan motivasi sangat diperlukan di setiap bidang layanan administrasi kependudukan, motivasi yang diberikan, seorang pemimpin juga harus memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Untuk semakin memberikan motivasi kepada pegawai, ada sistem *reward and punishment*, semangat pegawai akan semakin terpacu dalam memberikan pelayanan yang semakin optimal, *reward* yang diberikan itu khusus untuk seluruh staf, diadakan setiap 6 bulan sekali.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan 2 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mengatakan bahwa kepemimpinan dalam memberikan motivasi sebagai salah satu faktor pendukung dalam mempertahankan kualitas pelayanan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit memiliki

peran yang sangat penting dalam memberikan arahan, agar tujuan yang diinginkan bisa tercapai dan untuk membangkitkan semangat kerja pegawai juga diberlakukan sistem *reward and punishment* untuk seluruh staf Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo agar semakin terpacu untuk memberikan pelayanan yang semakin optimal. Kepala Dinas sebagai seorang pemimpin yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sudah memberikan motivasi semangat kepada setiap karyawannya.

## **2. Sumber Daya Manusia Yang Berkompeten**

Sumber Daya Manusia Yang berkompeten memiliki peran yang penting dalam pemberian pelayanan yang berkualitas. Jika pegawai memiliki kompetensi dalam melakukan pekerjaannya tentunya dapat memberikan citra baik mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Kompetensi sumber daya manusia yang berkualitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo bisa dilihat melalui kinerja pegawai melalui kemampuan dan pengetahuan teknis yang sudah memadai dalam menjalankan tugas sesuai dengan posisi atau jabatannya. Hal ini seperti yang diucapkan oleh Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku kasi pencatatan kelahiran, yaitu :

“Kompetensi yang berkualitas kan bisa dilihat dari kualitas sumber daya manusiannya melalui kinerja pegawai, untuk kinerja pegawai yang mengurus akta kelahiran ya kemampuan dan pengetahuan teknisnya sudah memadai dalam menjalankan tugas, karena sudah disesuaikan dengan masing-masing posisi dan jabatannya. Petugas yang berkompeten tentunya dapat memberikan kemudahan pada proses pelayanan.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku

Kasi Inovasi Pelayanan :

“Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan akta kelahiran, khususnya mengenai Salam 30 Menit sendiri ya sama semua disini pegawainnya sudah memiliki kompetensi mengenai kemampuan dan pengetahuan teknis, kompetensi pegawai kan pastinya punya peran penting supaya kualitas pelayanan bisa optimal, terus diasah juga kompetensi pegawai disini, karena tiap saat sistemnya di *upgrade* juga.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang berkompoten memiliki peran dalam memberikan kualitas pelayanan yang optimal. Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan sudah memadai dalam hal kemampuan dan pengetahuan teknisnya, kompetensi petugas sudah baik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan masing-masing posisi dan jabatannya, tidak hanya itu kompetensi petugas juga sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan. Jika sumber daya manusia yang ada sudah berkompoten maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo akan mencapai keberhasilan sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan dan diharapkan.

Pendapat masyarakat juga diperlukan sebagai bukti bahwa kompetensi pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah memberikan kemudahan proses pelayanan. Oleh karena itu, peneliti menanyakan informasi tersebut kepada masyarakat yaitu sebagai berikut :

Tanya : “Menurut Bapak/Ibu, apakah kompetensi petugas dalam menerapkan pelayanan pengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit sudah memberikan kemudahan pada proses pelayanan?”

M 1 : “Tentunya mbak saya merasa dimudahkan, saya dijelaskan mengenai kepengurusan, ditunjukkan alurnya.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)

M 2 : “Kalau kompetensi mengenai kemudahan ya sudah memberikan kemudahan mbak petugasnya memberikan penjelasan.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)

- M 3 : “Kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan sudah memberikan kemudahan karena pelayanannya sudah cepat.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 4 : “Saya rasa ya sudah sangat memberikan kemudahan mbak pegawainya, sudah menjelaskan kelengkapan berkas yang harus dipenuhi.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)
- M 5 : “Petugas sudah memberikan kemudahan pelayanan saya dijelaskan tentang Salam 30 Menit tentang prosesnya yang cepat sama Batasan usia, petugas juga ahli menggunakan komputernya di loket A, itu sudah menunjukkan berkompeten menurut saya.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan masyarakat seperti diatas, dapat dipahami bahwa kompetensi pegawai sudah sangat memberikan kemudahan kepada masyarakat. Kompetensi petugas dapat dilihat melalui kemampuannya yang cepat dalam mengoperasikan komputer sebagai alat bantu dalam pemberian pelayanan, petugas juga memberikan pemahaman kepada masyarakat yang belum memahami mengenai kelengkapan persyaratan berkas.

### **3. Kesadaran Masyarakat**

Masyarakat sebagai penerima pelayanan harus memiliki kesadaran dalam mendukung terwujudnya pelayanan publik yang optimal. Kesadaran masyarakat ditunjukkan dengan kemauan masyarakat yang ikut serta menggunakan kemajuan teknologi pada pelayanan publik yang mendukung percepatan pelayanan. Kesadaran masyarakat ikut menggunakan kemajuan teknologi pada pelayanan publik sebagai bentuk bahwa masyarakat menginginkan kualitas pelayanan yang optimal yang dapat mempercepat proses pelayanan.

Kualitas pelayanan yang semakin baik akan meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya administrasi pencatatan sipil. Adanya kesadaran masyarakat ikut turut serta menggunakan teknologi yang mendukung percepatan penerbitan akta kelahiran Melalui salam 30 Menit sudah sangat baik, karena harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan tentunya menginginkan pelayanan yang dapat memberikan kemudahan dan kecepatan pada proses pelayanan. Hal ini sama seperti yang telah disampaikan oleh Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku kasi pencatatan kelahiran, yaitu :

“Kesadaran Masyarakat sudah sangat baik dan tentunya sangat antusias ikut menggunakan kemajuan teknologi yang disediakan oleh dinas yang dapat mendukung percepatan pelayanan, masyarakat sendiri tentunya juga menginginkan dan diuntungkan dengan adanya pelayanan yang memberikan kecepatan pada proses pelayanan.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Penjelasan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku Kasi Inovasi Pelayanan :

“Mengenai kesadaran masyarakat dalam menggunakan kemajuan teknologi yang sudah disediakan oleh Dinas, menurut saya ya sudah sangat baik, karna disini kan teknologinya sudah mendukung percepatan pelayanan, yang pastinya masyarakat merasa senang dengan kemudahan pelayanan yang sudah diberikan.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan 2 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo seperti diatas, menunjukkan bahwa Kesadaran masyarakat ikut turut serta menggunakan kemajuan teknologi yang diberikan sudah sangat baik. Kesadaran masyarakat menggunakan kemajuan teknologi yang disediakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo sebagai bentuk bahwa masyarakat mengharapkan pelayanan yang dapat memberikan percepatan dan



kemudahan pada proses pelayanan, selain itu masyarakat juga akan sangat diuntungkan dengan adanya kemudahan pelayanan.

Peneliti menanyakan informasi tambahan mengenai kesadaran masyarakat yang ikut turut serta menggunakan teknologi yang mendukung percepatan penerbitan akta kelahiran Melalui salam 30 Menit kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, berikut merupakan hasil wawancara yang telah dilakukan :

Tanya : “Apakah masyarakat sudah sangat mendukung adanya kemajuan teknologi yang mendukung percepatan pada penerbitan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit ?”

M 1 : “Saya sendiri sebagai masyarakat pastinya sangat mendukung kemajuan teknologi yang ada di sini, karna pastinya saya sendiri akan semakin mudah dan cepat melakukan kepengurusan, saya kan ikut menggunakan layanan antrian online.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)

M 2 : “Sangat mendukung dan antusias sekali pastinya mbak dengan adanya kemajuan teknologi saya dimudahkan, apalagi saya kan nomor antriannya daftar secara online .” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)

M 3 : “Tentunya masyarakat akan mendukung adanya kemajuan teknologi, apalagi disini kan teknologinya sudah bagus ada mesin nomor antriannya, ada layanan antrian online juga.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)

M 4 : “Pasti akan sangat mendukung, saya sendiri kan pasti dimudahkan mengurus akta kelahirannya, kalua teknologinya canggih.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)

M 5 : “Mendukung sekali masyarakat, saya sendiri juga pasti akan memanfaatkan kemajuan teknologi yang di sediakan Dinas.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan 5 masyarakat, dapat diperoleh hasil bahwa masyarakat sangat mendukung adanya kemajuan teknologi yang mendukung percepatan pada pelayanan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit. Adanya

kesadaran masyarakat yang ikut turut serta menggunakan kemajuan teknologi yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kesadaran dalam mendukung pelayanan yang memberikan kemudahan. Kesadaran masyarakat dalam menggunakan teknologi sebagai salah satu faktor yang dapat memberikan pengaruh bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk terus mempertahankan kualitas pelayanan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit yang semakin optimal.

#### **4.2.2 Faktor Yang Menghambat Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Salam 30 Menit**

Proses penyelenggaraan pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Terdapat beberapa kendala yang ditemui serta berpengaruh dalam penyelenggara proses pelayanan publik yang berkualitas, antara lain sebagai berikut :

##### **1. Jaringan**

Jaringan pada server memiliki peran yang penting bagi terselenggaranya pelayanan publik, jaringan pada server dapat menjadi kendala apabila terjadi eror yang dapat mengakibatkan terhambatnya bahkan berhentinya proses pelayanan. Jika permasalahan mengenai jaringan pada server belum terselaisakan tentunya akan memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan. Informasi mengenai jaringan pada server yang dapat menjadi kendala dalam pemberian pelayanan penulis tanyakan kepada Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku kasi pencatatan kelahiran, yaitu :

“Pelayanan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit dapat terhambat jika terjadi eror jaringan pada server, sehingga waktu penerbitan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit tidak dapat dipastikan waktu penyelesaiannya.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Penjelasan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku

Kasi Inovasi Pelayanan :

“Terkadang jaringan pada server mengalami eror sehingga pelayanan disini terutama untuk mengurus akta kelahiran melalui Salam 30 Menit dapat terhambat bahkan bisa menyebabkan pelayanan berhenti dan pastinya untuk penyelesaian pelayanan dengan durasi *one day service* tidak dapat dipastikan waktu penyelesaiannya.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan 2 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dapat diperoleh hasil bahwa kendala yang dialami pada pelayanan yaitu mengenai jaringan pada server jika terjadi eror maka proses pelayanan dapat terhambat bahkan dapat terhenti yang mengakibatkan tidak bisa dipastikannya waktu penyelesaian untuk pelayanan dengan sistem pelayanan *one day service*.

Pendapat masyarakat mengenai kendala yang dapat menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan digunakan peneliti untuk memberikan informasi tambahan, berikut merupakan hasil wawancara yang telah dilakukan :

Tanya : “Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat kendala petugas selama proses pengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit ?”

M 1 : “Waktu saya mengurus akta kelahiran anak saya jadinya memang sehari langsung jadi, dulu tidak secepat ini, waktu diberitau oleh petugas bisa jadi cepat dengan layanan Salam 30 Menit dengan durasi 30 menit sepertinya ini sudah 30 menit lebih, kemungkinan memang ada kendala mengenai jaringannya.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)

M 2 : “Waktu saya mengurus petugasnya bilang bisa jadi cepat dengan durasi 30 menit, tapi petugas juga mengatakan sedang ada kendala jaringan,

saya mengurus akta kelahirannya ini 1 hari jadi, tapi sudah bagus bisa jadi cepat.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)

M 3 : “Mungkin untuk kendalanya jaringannya, tetangga saya katanya mengurusnya cepat 30 menit, ini saya mengurus satu hari jadi sudah bagus, saya tanya petugasnya ada kendala jaringan dari pusat.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)

M 4 : “ya menurut saya tidak ada kendala.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)

M 5 : “Menurut saya tidak ada kendala, pelayanannya sudah cepat, satu hari jadi.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan 5 masyarakat seperti diatas, menunjukkan bahwa mengenai kendala yang di alami petugas yaitu mengenai jaringan pada server, 3 masyarakat mengatakan pelayanan sudah cepat, namun terdapat kendala, mengenai jaringan pada server sehingga menyebabkan pelayanan dengan durasi 30 menit belum bisa berjalan optimal ketika terjadi eror pada jaringan server dan 2 masyarakat mengatakan tidak terdapat kendala pada proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas.

Dalam melaksanakan Salam 30 Menit adanya kendala eror pada jaringan server menyebabkan terhambatnya bahkan berhentinya pelayanan sehingga tidak bisa dipastikan kepastian waktu, sedangkan pelayanan Salam 30 Menit ini di tuntutan untuk memberikan pelayanan dengan durasi 30 Menit yang juga bisa disebut dengan sistem *one day service*. Perlu dilakukan peningkatan kualitas jaringan server yang bersumber dari pusat. Hal ini seperti yang telah disampaikan oleh Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku Kasi Inovasi Pelayanan :

“Dinas terus melakukan upaya peningkatan kualitas jaringan pada server yang terkoneksi tengan pusat, untuk meminimalisir terjadi eror yang dapat

menyebabkan terhambatnya pelayanan, pastinya juga akan diperhatikan secara khusus mengenai kendala pada jaringan.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Penjelasan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku kasi pencatatan kelahiran, yaitu :

“Kendala pada jaringan ini akan diperhatikan secara khusus dan akan terus ditingkatkan kualitas jaringannya, karena sistemnya terhubung dengan pusat maka akan terus dilakukan koordinasi mengenai jaringan pada saat terjadinya eror.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan 2 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dapat diketahui bahwa kualitas jaringan terus di upayakan peningkatan kualitasnya, untuk meminimalisir terjadinya eror yang dapat mengakibatkan terhambatnya pelayanan. Jaringan server terhubung dengan pusat, karena itu koordinasi dengan pihak pusat harus terus dijalin, hal itu dilakukan untuk meminimalisir hambatan mengenai jaringan.

Untuk mendapatkan informasi tambahan mengenai upaya yang harus dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam meminimalisir adanya hambatan mengenai jaringan, peneliti tanyakan kepada masyarakat, berikut merupakan hasil wawancara yang telah dilakukan :

Tanya : “Menurut Bapak/Ibu, apa yang harus dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam meminimalisir hambatan mengenai jaringan ?”

M 1 : “Perlu dilakukan peningkatan kualitas jaringan.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)

M 2 : “Untuk meminimalisir hambatan jaringan ya harus diperhatikan secara khusus mengenai kualitasnya.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)

M 3 : “Pastinya harus ditingkatkan lagi kualitas jaringannya dan diperhatikan secara khusus.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)

- M 4 : “perlu dilakukan koordnasi dengan pusat karena jaringan pasti daling terhubung dengan bagian pusat.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)
- M 5 : “Harus dilakukan peningkatan kualitas jaringan untuk meminimalisir terjadinya eror.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan 5 masyarakat seperti diatas, dapat diambil kesimpulan mengenai kendala jaringan yang di alami petugas yaitu perlu dilakukan peningkatan kualitas jaringan dan terus dilakukan koordinasi dengan pusat untuk meminimalisir terjadinya eror karena server terhubung dengan pusat.

## **2. Kesadaran Masyarakat**

Salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan adalah kesadaran untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan dan kesadaran mengenai timbal balik berupa saran terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi. Minimnya pegetahuan masyarakat dalam memahami prosedur dan kelengkapan berkas dapat menjadi kendala, selain itu kurangnya kesadaran masyarakat dalam memberikan timbal balik berupa saran juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, pemberian saran terhadap layanan yang telah diperoleh tentunya sangat penting dilakukan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat, hal tersebut dapat terlaksana jika masyarakat ikut berperan memberikan timbal balik berupa saran.

Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu menjaga hubungan maupun komunikasi yang baik antara aparat pemerintah sebagai penyelenggara

pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Hambatan terjadi pada pemohon yang berkasnya belum lengkap dan tidak benar, selain itu hambatan juga terjadi pada kurangnya kesadaran masyarakat dalam memberikan timbal balik berupa saran . Hal ini seperti yang disampaikan oleh Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku kasi pencatatan kelahiran, yaitu :

“Hambatan masyarakat dalam mengurus akta kelahiran ya kesadaran masyarakat menurut saya masi kurang, ada yang pemohon berkasnya belum lengkap dan tidak benar, apabila persyaratan cetak akta kelahiran tidak dipenuhi dispenduk dengan tegas menolak pengajuan berkas pemohon, tetapi pemohon akan tetap dilayani namun berkasnya akan terpending sampai pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Hambatan masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran seringkali pada kurangnya pemahaman masyarakat mengenai kelengkapan berkas yang harus dipenuhi jika ingin memperoleh pelayanan Salam 30 Menit, selain itu masyarakat juga kurang sadar dalam memberikan timbal balik berupa saran setelah memperoleh layanan.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Penjelasan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku

Kasi Inovasi Pelayanan :

“Hambatannya biasanya ada masyarakat yang berkas persyaratannya belum memenuhi, tidak lengkap, jadi ya tidak bisa menerima pelayanan Salam 30 Menit, karena berkasnya harus lengkap dan sesuai dulu baru bisa di terbitkan akta kelahirannya.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan 2 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dapat diketahui bahwa hambatan yang sering kali terjadi pada masyarakat dalam melakukan kepengurusan akta kelahiran yaitu mengenai kurangnya kesadaran masyarakat dalam memenuhi kelengkapan berkas dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam memberikan timbal balik berupa saran. Pemohon yang berkas kepengurusan belum lengkap tidak akan

diterbitkan akta kelahirannya oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo, berkas tersebut akan terpending sampai pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Berkas pemohon akan di proses apabila persyaratannya telah memenuhi dan dinyatakan lengkap oleh petugas.

Untuk mengetahui hambatan yang dialami masyarakat sebagai pemohon dalam melakukan kepengurusan akta kelahiran Melalui Salam 30 Menit dan untuk mengetahui kesadaran masyarakat dalam memberikan saran, peneliti memerlukan pendapat masyarakat sebagai informasi tambahan, berikut merupakan hasil wawancara yang telah dilakukan :

- Tanya : “Menurut Bapak/Ibu, Apakah terdapat hambatan pada saat melakukan kepengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit dan apakah setelah menerima pelayanan masyarakat memberikan saran terhadap kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ?”
- M 1 : “Hambatan pada kepengurusan saya tadi kata petugasnya berkasnya ada yang kurang, fotocopy KK, untungnya saya bawa aslinya tinggal memfotokopi, kalau untuk saran saya tidak memberikan saran mbak karna saya tidak punya keluhan tentang kualitas pelayanannya.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 2 : “Hambatan saya waktu mengurus ya saya lupa mbak melampirkan fotocopy surat nikah, harus fotocopy dulu katanya baru akta anak saya bisa di proses cetak, setelah memperoleh pelayanan tadi saya tidak memberikan saran yang ada di kotak aduan.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 3 : “Tadi berkas saya waktu mengurus tidak ada hambatan, kata petugas sudah lengkap berkas saya, kalau untuk saran tadi setelah selesai mengurus ya langsung pulang ini tidak memberikan saran.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 4 : “Hambatan saya waktu mengurus tadi tidak ada, karena berkas saya sudah lengkap jadi langsung mau pulang ini, tidak pakai memberi saran saya.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)



- M 5 : “Saya tadi hambatannya waktu mengurus kelengkapan berkas saya ternyata ada yang kurang fotocopy KK kata bagian informasi waktu saya tanya persyaratannya apa saja mengurus akta kelahiran untuk anak saya, tapi sudah saya lengkapi dan akhirnya bisa dicetak akta lahirannya tidak sampai satu hari, saya tadi setelah mengurus ya tidak memberikan saran karna tidak punya keluhan.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan 5 masyarakat, dapat diperoleh hasil bahwa 3 masyarakat mengalami hambatan kurangnya persyaratan kelengkapan berkas yang harus dipenuhi seperti fotocopy KK (Kartu Keluarga) dan Fotocopy surat nikah, 2 masyarakat tidak memiliki hambatan dalam melakukan kepengurusan. Mengenai kesadaran masyarakat dalam memberikan saran terhadap pelayanan yang telah diperoleh masih sangat kurang, hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 masyarakat tidak ada yang memberikan saran terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Sebagai penerima pelayanan, kesadaran masyarakat masih sangat kurang dalam memenuhi kelengkapan berkas dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam memberikan saran terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Pemberian saran sangat penting untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan apakah masih ada kekurangan atau tidak dalam pelaksanaannya, saran berguna untuk menyempurnakan keluhan apabila masih terdapat hal yang kurang dalam pelaksanaan pemberian pelayanan. Update informasi dan sosialisasi sangat penting untuk menyadarkan masyarakat dalam memenuhi kelengkapan berkas dan pentingnya pemberian saran. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku kasi pencatatan kelahiran, yaitu :

“Untuk menyadarkan masyarakat mengenai pentingnya kelengkapan berkas Dispendukcapil berupaya dengan meng-update informasi di laman web resmi Dispendukcapil, serta terus mengadakan sosialisasi pentingnya dokumen kependudukan di desa dan kecamatan di Kabupaten Sidoarjo, hal itu untuk mengantisipasi masalah mengenai kesadaran masyarakat agar mengetahui dan memenuhi persyaratan yang harus dibawa atau dilengkapi dalam kepengurusan berkas.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Penjelasan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku

Kasi Inovasi Pelayanan :

“Sosialisasi sudah dilakukan untuk menyadarkan pemahaman mengenai pentingnya kelengkapan berkas supaya bisa segera diproses penerbitan akta kelahirannya, jika berkas belum lengkap pengurusannya akan dipending oleh petugas sampai berkasnya sudah lengkap, untuk menyadarkan pentingnya pemberian saran kepada masyarakat sudah di sediakan kotak saran dan perlu disediakan kemudahan akses pemberian saran secara online.” (Hasil Wawancara 8 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan 2 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dapat diketahui untuk mengatasi hambatan mengenai kesadaran masyarakat dilakukan dengan melakukan update informasi di laman web resmi dispendukcapil ([disdukcapil.sidoarjokab.go.id](http://disdukcapil.sidoarjokab.go.id)) dan terus dilakukan sosialisasi agar masyarakat sadar mengenai pentingnya kelengkapan berkas kepengurusan. Kotak saran juga telah disediakan untuk menyadarkan masyarakat mengenai pentingnya pemberian saran, selain itu juga perlu disediakan kemudahan akses secara online.

Informasi tambahan mengenai upaya yang harus dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk mengatasi hambatan mengenai kesadaran masyarakat penulis tanyakan kepada masyarakat, berikut merupakan hasil wawancara yang telah dilakukan :

- Tanya : “Menurut Bapak/Ibu, apa yang harus dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk mengatasi hambatan mengenai kesadaran masyarakat ?”
- M 1 : “Saya sebagai penerima pelayanan ya pastinya menginginkan upaya yang dilakukan Dispendukcapil ya memberikan kemudahan akses secara online, jika ada akses pemberian saran secara online saya bisa mengisi saran dimanapun setelah saya menerima pelayanan, kalau aksesnya pemberian saran hanya melalui kotak saran yang ada di sini, pastinya ada yang tidak sempat mengisi, ada orang yang terburu-buru balik karena kerja setelah melakukan kepengurusan ya tidak bisa menuliskan sarannya .” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 2 : “Perlu adanya sosialisasi yang merata agar masyarakat memahami pentingnya kelengkapan berkas.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 3 : “Melakukan update informasi yang lebih kreatif pada website resmi, supaya masyarakat lebih tertarik membaca persyaratan kelengkapan berkas.” (Hasil Wawancara 21 Februari 2020)
- M 4 : “Pemberian saran secara online bisa dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memberikan saran karena sudah diberikan kemudahan akses.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)
- M 5 : “Kemudahan akses harus diberikan agar masyarakat mau untuk memberikan sarannya, yang bisa dilakukan di manasaja, yaitu dengan sistem online.” (Hasil Wawancara 22 Februari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 masyarakat seperti diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa untuk mengatasi hambatan mengenai kesadaran masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dapat melakukan sosialisasi untuk menyadarkan masyarakat mengenai pentingnya kelengkapan berkas dalam kepengurusan, selain itu juga Dinas harus menyediakan kemudahan akses secara online dalam memberikan saran, agar masyarakat sadar dalam memberikan sarannya setelah memperoleh pelayanan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Berdasarkan analisis uraian serta temuan data di lapangan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dalam bab V ini peneliti menyimpulkan hasil dari analisis yang menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian. Setelah penyusunan kesimpulan, peneliti akan memberi rekomendasi saran yang dapat dijadikan referensi oleh instansi terkait dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk mempertahankan kualitas pelayanan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit yang diberikan.

#### **5.1 Kesimpulan**

##### **1. Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Salam 30 Menit**

Dalam mempertahankan kualitas pelayanan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dapat dinilai dari lima dimensi yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*emphaty*).

##### **1. Bukti Langsung (*Tangible*)**

Pelaksanaan pelayanan Salam 30 Menit yang optimal ditunjang dengan adanya aplikasi antrian online, SAE-Capil (Sistem Antrian Elektronik Catatan Sipil) dan TTE (Tanda Tangan Elektronik).

## 2. Keandalan (*Reability*)

Dari aspek *reability* atau keandalan, pelaksanaan pelayanan Salam 30 Menit sudah baik ditandai dengan keandalan petugas dalam menggunakan alat bantu yang ditunjang dengan pelaksanaan BIMTEK (Bimbingan teknologi), juga keandalan petugas dalam menjelaskan prosedur dan persyaratan pelayanan.

## 3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan aspek *responsiveness* mengenai daya tanggap, pelaksanaannya sudah baik. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat. Petugas merespon hal-hal yang menjadi keluhan pengguna layanan yang pelaksanaannya di tunjang melalui pengaduan online. Petugas menyampaikan informasi secara jelas, selain itu petugas juga melakukan pelayanan dengan tepat yaitu menyampaikan persyaratan layanan sesuai dengan ketentuan persyaratan pelayanan.

## 4. Jaminan (*Assurance*)

Pada pelaksanaan pelayanan Salam 30 Menit sudah baik karena sudah memberikan jaminan kepastian waktu dan jaminan kepastian biaya gratis sesuai dengan Undang-undang No. 24 Tahun 2013 pasal 79A.

## 5. Empati (*empathy*)

Dilihat dari aspek *empathy*, pelaksanaan pelayanan sudah baik dan memuaskan. Hal ini tercapai karena pegawai dalam melayani masyarakat memiliki sikap yang ramah, sopan santun dan tidak bersikap diskriminatif.

## 2. Faktor Yang mendukung dan menghambat Kualitas Pelayanan Salam 30

### Menit

Dalam Pelaksanaan pemberian pelayanan publik terdapat beberapa hal yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pemberian pelayanan yang optimal.

#### Faktor Pendukung

##### 1. Kepemimpinan

Pada pelaksanaan Salam 30 Menit peran kepemimpinan dilaksanakan dengan memberikan motivasi juga *reward and punishment* untuk meningkatkan semangat kerja pegawai.

##### 2. Sumber Daya Manusia Yang Berkompeten

Keberhasilan Salam 30 Menit ditunjang dengan penempatan petugas sesuai dengan masing-masing posisi dan jabatannya sesuai dengan keahliannya.

##### 3. Kesadaran Masyarakat

Kekeikutsertaan masyarakat dalam menggunakan kemajuan teknologi yang telah disediakan sebagai bentuk keberhasilan penerapan Salam 30 Menit.

#### Faktor Penghambat

##### 1. Jaringan

Jaringan menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan karena terkoneksi dengan pusat yang dapat menyebabkan terhambatnya pelayanan, bahkan pelayanan dapat terhenti karena terjadi eror jaringan pada server.

##### 2. Kesadaran Masyarakat

Kendala yang dihadapi untuk mewujudkan pelayanan yang lebih optimal ialah masalah kesadaran masyarakat yang masih membawa berkas syarat permohonan layanan dengan kurang lengkap, selain itu masyarakat juga kurang sadar dalam memberikan timbal balik berupa saran.

## 5.2 Saran

1. Dikendukcapil Kabupaten Sidoarjo sebaiknya memperluas ruangan yang ada di loket D dan E supaya tidak terlalu sempit, karena dalam 1 ruangan digunakan untuk 2 kegiatan pelayanan.
2. Kualitas jaringan pada server perlu di tingkatkan, karena hal utama dalam pemberian pelayanan yang optimal adalah sistem online yang langsung meng-entry data terpusat dari pemerintah. Apabila terjadi hambatan online pada saat meng-entry data dari pemohon, pelayanan akan secara otomatis terhambat bahkan akan berhenti dan tidak bisa melayani. Karena itu perlu diperhatikan secara serius mengenai *upgrade* kualitas jaringan, khususnya untuk kebutuhan pada pelayanan Salam 30 Menit.
3. Di era globalisasi seperti saat ini Dikendukcapil Kabupaten Sidoarjo perlu memanfaatkan kekuatan dari media sosial dengan memberikan informasi SOP mengenai alur persyaratan yang kreatif dan unik, dengan harapan masyarakat lebih tertarik melihat kabar seputar Dikendukcapil.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Adam, Muhammad. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung : Alfabeta.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Maryati dan Suryawati. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Moenir, H.A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Muluk, Khairul, M.R. (2008). *Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang : Bumi Aksara.
- Nashudddin. (2016). *Manajemen dan Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*. Mataram : Sanabil.
- Noor, Irwan. (2013). *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang : Ub press.
- Sinambela, Litjan Poltak. (2011). *Revormasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Service, Quality, and Saticfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Usman, Nurdin. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Bandung : CV. Sinar Baru.
- Winarsih, Atik Septi. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

### Skripsi

- Crystalia, Ones Gita. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta. Diakses melalui <https://eprints.uny.ac.id> pada tanggal 05 Maret 2020.



## **Jurnal**

- Rahmawati, Erin. (2017). “Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kota Surakarta”, *Jurnal Wacana Publik*, Vol.1, No.3, hal 24-29. Diakses melalui <http://jurnaluns.ac.id> pada tanggal 11 Oktober 2019
- Ramadhan, Praseyan Vebrin. “Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Salam 30 Menit”, *Jurnal Administrasi Publik*. Universitas Negeri Surabaya. Diakses melalui <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id> pada tanggal 11 Oktober 2019
- Setiawan. (2019). “Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Pada Instansi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”, *Jurnal Paradigma Accountancy*, Vol.2, No.1. Universitas Maarif Hasyim Latif. Diakses melalui <http://jurnalnarotama.ac.id> pada tanggal 2 Januari 2019
- Susilo, Eko. (2016). “Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di PLN Dinoyo”. *Jurnal : Universitas Tribhuana Tunggaladewi Malang*. Diakses melalui <http://www.publikasi.unitri.ac.id> pada tanggal 05 Maret 2020.

## **Dokumen-Dokumen**

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.
- KepmenPAN nomor 63 Tahun 2003 Tentang pelayanan publik
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

## **Website**

- <https://www.suara.com/yoursay/2020/03/23/132823/kondisi-pelayanan-publik-di-daerah-terpencil> diakses pada tanggal 11 Oktober 2019.

<http://bangsaonline.com/berita/16123/banjir-pengaduan-e-ktp-dan-kk-sidoarjo-gelar-sosialisasi> diakses pada tanggal 11 Oktober 2019.

<https://www.beritatkp.com/10454/layanan-30-menit-dispendukcakil-sidoarjo-di-serbuwarga.html> diakses pada tanggal 11 Oktober 2019.

<https://bulelengkab.go.id/detail/artikel/pengertian-prinsip-dan-penerapan-good-governance-di-indonesia-99> diakses pada tanggal 11 Oktober 2019.

<https://disdukcapil.sidoarjokab.go.id/inovasi/detail/RVh4WlpFOGxVdWkvZmgyVXISbVRxZz09fDI2MjM5Mzg1YmIyYTZiMWQ=> diakses pada tanggal 11 Oktober 2019.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Pedoman Wawancara

(Untuk petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)

#### **Pertanyaan Umum**

1. Apa yang melatar belakangi adanya Salam 30 Menit pada pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo?
2. Kapan Salam 30 Menit yang mendukung percepatan penerbitan akta kelahiran di buat dan diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ?
3. Apakah petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sudah mensosialisasikan Salam 30 Menit ?
4. Apakah ada perbedaan sebelum dan sesudah diterapkannya proses pelayanan pengurusan Akta Kelahiran melalui Salam 30 Menit ?

#### **Pertanyaan Spesifik**

1. **Bagaimana mempertahankan kualitas pelayanan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo?**

#### **KUALITAS PELAYANAN**

1. Apa saja fasilitas yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan kemudahan proses layanan pengurusan Akta Kelahiran dalam Salam 30 Menit ?
2. Apakah fasilitas yang digunakan sudah menunjang proses layanan pengurusan Akta Kelahiran melalui Salam 30 Menit ?
3. Bagaimana kehandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan pengurusan Akta Kelahiran dalam Salam 30 Menit ?
4. Bagaimana kehandalan petugas dalam menjelaskan prosedur dan persyaratan layanan pengurusan Akta Kelahiran melalui Salam 30 Menit ?
5. Bagaimana ketanggapan petugas dalam menyelesaikan layanan pengurusan Akta Kelahiran melalui Salam 30 Menit ?
6. Bagaimana respon yang diberikan petugas jika ada masyarakat yang memiliki keluhan pada pelayanan ?
7. Apakah petugas sudah memberikan informasi layanan pengurusan Akta Kelahiran untuk anak yang usianya 0-5 tahun dan kepengurusannya dilakukan oleh orangtuanya sendiri dapat memperoleh layanan administrasi Salam 30 Menit?
8. Apakah petugas pelayanan menyampaikan persyaratan layanan pengurusan Akta Kelahiran melalui Salam 30 Menit kepada masyarakat yang melakukan kepengurusan ?

9. Apakah petugas sudah memberikan jaminan kepastian waktu 30 menit untuk pengurusan Akta Kelahiran dalam Salam 30 Menit ?
  10. Apakah pada saat proses layanan pengurusan Akta Kelahiran melalui Salam 30 Menit masyarakat dikenakan biaya ?
  11. Apakah petugas sudah bersikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif pada saat memberikan layanan kepengurusan Akta Kelahiran melalui Salam 30 Menit kepada masyarakat ?
- 2. Apa faktor pendukung dan penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam mempertahankan kualitas pelayanan akta kelahiran melalui salam 30 menit ?**

#### **FAKTOR PENDUKUNG**

1. Apakah faktor kepemimpinan memberikan motivasi kepada pegawai memiliki peran dalam mempertahankan kualitas pelayanan Akta Kelahiran melalui Salam 30 Menit ?
2. Bagaimana kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan Akta Kelahiran dalam Salam 30 Menit ?
3. Bagaimana kesadaran masyarakat dalam menggunakan kemajuan teknologi yang disediakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam mendukung percepatan pada kepengurusan Akta Kelahiran melalui Salam 30 Menit ?

#### **FAKTOR PENGHAMBAT**

1. Apakah terdapat hambatan pada jaringan dalam pelayanan Salam 30 Menit ?
2. Apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan jaringan pada pelayanan Salam 30 Menit ?
3. Apa saja yang menjadi hambatan masyarakat dalam pengurusan Akta Kelahiran melalui Salam 30 Menit ?
4. Apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan mengenai kesadaran masyarakat?

## **Pedoman Wawancara**

(Untuk masyarakat yang melakukan kepengurusan Akta kelahiran Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)

### **1. Bagaimana mempertahankan kualitas pelayanan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo?**

#### **Pertanyaan Umum**

1. Apakah sebelumnya Bapak/Ibu sebelumnya sudah mengetahui tentang layanan Salam 30 Menit dalam kepengurusan Akta Kelahiran, adakah perbedaan sebelum dan sesudah adanya Salam 30 Menit ?

#### **KUALITAS PELAYANAN**

1. Menurut Bapak/Ibu, apakah fasilitas yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memadai dalam proses layanan kepengurusan Akta Kelahiran melalui Salam 30 Menit ?
  2. Bagaimana kehandalan petugas dalam menggunakan alat bantu yang digunakan pada proses pelayanan kepengurusan Akta Kelahiran melalui Salam 30 Menit ?
  3. Bagaimana kehandalan petugas dalam menjelaskan prosedur dan persyaratan layanan pengurusan Akta Kelahiran melalui Salam 30 Menit ?
  4. Menurut Bapak/Ibu, apakah petugas cepat dalam memberikan layanan pengurusan Akta Kelahiran melalui Salam 30 Menit ?
  5. Apakah Bapak/Ibu pernah melakukan komplain? Jika pernah bagaimana respon petugas dalam menanggapi keluhan yang telah diajukan ?
  6. Apakah petugas sudah memberikan informasi layanan pengurusan Akta Kelahiran untuk anak yang usianya 0-5 tahun dan kepengurusannya dilakukan oleh orangtuanya sendiri dapat memperoleh layanan administrasi Salam 30 Menit?
  7. Apakah persyaratan layanan pengurusan Akta Kelahiran melalui Salam 30 Menit sesuai dengan yang disampaikan oleh petugas pelayanan ?
  8. Apakah petugas dalam menyelesaikan produk layanan sesuai waktu yang ditentukan yaitu 30 Menit semenjak berkas diterima oleh petugas ?
  9. Apakah petugas meminta biaya administrasi pada kepengurusan Akta Kelahiran melalui Salam 30 Menit ?
  10. Menurut Bapak/Ibu, apakah petugas sudah ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif ketika memberikan pelayanan pengurusan Akta Kelahiran dalam Salam 30 Menit ?
- 2. Apa faktor pendukung dan penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam mempertahankan kualitas pelayanan akta kelahiran melalui salam 30 menit ?**

#### **FAKTOR PENDUKUNG**


1. Menurut Bapak/Ibu, apakah kompetensi petugas dalam menerapkan pelayanan pengurusan Akta Kelahiran melalui Salam 30 Menit sudah memberikan kemudahan pada proses pelayanan ?
2. Apakah masyarakat sudah sangat mendukung adanya kemajuan teknologi yang mendukung percepatan pada penerbitan Akta Kelahiran melalui Salam 30 Menit?

#### **FAKTOR PENGHAMBAT**

1. Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat kendala petugas selama proses pengurusan akta kelahiran melalui Salam 30 Menit ?
2. Menurut Bapak/Ibu, apa yang harus dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam meminimalisir hambatan mengenai jaringan ?
3. Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat hambatan pada kepengurusan Akta Kelahiran melalui Salam 30 Menit dan apakah setelah menerima pelayanan masyarakat memberikan saran terhadap kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo ?
4. Menurut Bapak/Ibu, apa yang harus dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam mengatasi hambatan mengenai kesadaran masyarakat ?

## Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian

### 1. Duspendukcapil Kabupaten Sidoarjo



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
Jl. Sultan Agung No. 23 Telp. (031) 8952939 Fax. 8960188  
**SIDOARJO - 61211**

---

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : 800/ 821 /438.5.12/2020


Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menerangkan sebagai berikut :

1. Nama : **NADIA ANGGIE AYU PRADITA**  
Tempat Tgl Lahir : Gresik, 25 September 1998  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Desa Krembangan RT 02 RW 01 Kecamatan Taman Kab. Sidoarjo  
Instansi/Fak/Jurusan : Universitas Bhayangkara Surabaya/Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
NIM : 1613111037 NIK : 351536509980002  
Judul : UPAYA MEMPERTAHANKAN KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MELALUI SALAM 30 MENIT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO  
Bidang : Sosial Politik  
Tujuan : Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo  
Waktu Penelitian : 15 April 2020 sd 15 Juli 2020


Bahwasanya nama tersebut diatas telah menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul **UPAYA MEMPERTAHANKAN KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MELALUI SALAM 30 MENIT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO** (pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil)

Demikian untuk menjadikan maklum dan terima kasih atas kerjasamanya.

Sidoarjo, 19 Mei 2020  
An. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Sidoarjo  
Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

  
**DIYAH RINA PUJIASTUTI, SH.MM**  
Pembina  
196306241992032003

## 2. Kartu Bimbingan Skripsi





**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
 UNIVERSITAS BHAYANGKARA

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PUBLIK


NAMA : Nada Anggie Ayu Pradha  
 NIM : 161311037  
 JUDUL : Strategi Inovasi Salam 30 Menit Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran

DOSEN PEMBIMBING I : Dis. Ali Fahmi, M. Si  
 DOSEN PEMBIMBING II : Dra. Tri Prasetyowati, M. Si


DEKAN, SURABAYA, 25 Juni 2020  
 KA. PRODI, Bm

 Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.  Bagus Ananda K, S.A.P, M.AP

TANGGAL	URAIAN	TD.TNGN
22-11-2019	Bab I+II Tahun di taru bawah tabel	Revisi
24-02-2020	Bab II Penelitian terdahulu	✓
17-03-2020	Bab III Data Salam 30 Menit di tambahkan	✓
3-04-2020	Pedoman wawancara	✓
13-04-2020	Bab IV Mesin SAE -Capai diberi gambar	✓
21-05-2020	Bab IV - Menambah Peraturan Undang-undang mengenai jaminan biaya	✓
3-06-2020	Bab V Kesimpulan mengenai dimensi kualitas dari hasil wawancara	✓
24-06-2020	ACE	✓

SURABAYA,  
PEMBIMBING I,  


TANGGAL	URAIAN	TD.TNGN
21-11-2019	Bab I+II Cetak ketel inovasi Salam 30 menit	✓
3-11-2019	Bab II pengalangan Inovasi Salam 30 Menit	✓
4-1-2020	Bab I Lokasi penelitian harus di Jabarkan	✓
30-1-2020	Bab I Dokumentasi di tambah data yang diperlukan	✓
10-2-2020	Perubahan Judul menjadi UPAYA MEMPERBAIKI KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MELALUI SALAM 30 MENIT DI DISERVIKAPAL KAS. SIAKUNTA	✓
23-3-2020	Melanjutkan mengerjakan Suplai bab 5	✓
15-06-2020	Menambah upaya pada saat covid bab IV dan V	✓
	ux	✓

SURABAYA,  
PEMBIMBING II,  




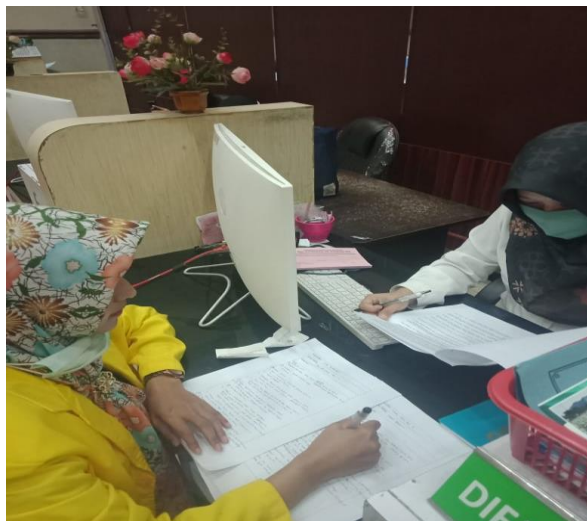
**Lampiran 3.**

**Dokumentasi**

**Wawancara dengan Ibu Ester Yudaningsih Barus, SH.MH selaku Kasi Pencatatan Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**



**Wawancara dengan Ibu Latifa Indira Dewi, ST selaku Kasi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**



**Wawancara dengan 5 Masyarakat Yang Melakukan Kepengurusan Salam 30 Menit**



**Ibu Siti dari Kecamatan Taman**



**Ibu Dina dari Kecamatan Gedangan**



**Pak Beni dari Kecamatan Krian**

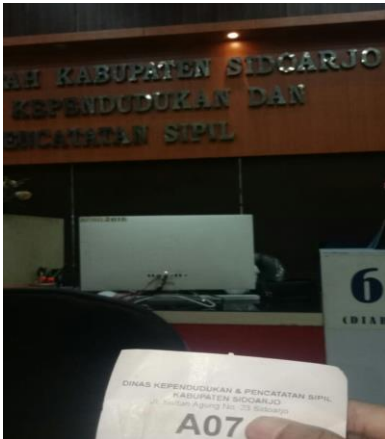


**Ibu Desi dari Kecamatan Sukodono**



**Pak Rio dari Kecamatan Wonoayu**

## Pelayanan Akta Kelahiran melalui Salam 30 Menit



Nomor Antrian



Loket A Pelayanan



Loket Pengambilan Akta Kelahiran



Tanda Terima dan Bukti Pengambilan



Meja Informasi



Akta Kelahiran dengan TTE

## Sarana dan Prasarana

