

Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam

Sahar Bin Bahari, Karol Teovani Lodan

Universitas Putera Batam, Jalan R. Soeprapto, Muka Kuning, Batam

Correspondence email: pb181010024@upbatam.ac.id, karol@puterabatam.ac.id

Abstrak. Tujuan penelitian ini yaitu mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan akta lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Indikator reliability, pelayanan pembuatan akta lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam telah diberikan sesuai dengan seluruh informasi yang didapatkan oleh masyarakat di awal. Indikator tangibles, beberapa sarana prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam masih belum mencukupi. Indikator responsiveness, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam telah memiliki kecepatan yang baik dalam memberikan pelayanan pembuatan akta lahir. Indikator assurance, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam telah memiliki pegawai dengan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan pembuatan akta lahir. Indikator empathy, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam telah berupaya mencari tahu apa saja aspirasi dan harapan masyarakat terkait pelayanan pembuatan akta lahir.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Akta Lahir; Disdukcapil

Abstract. The purpose of this study is to describe and analyze the quality of service for making birth certificates at the Batam City Population and Civil Registry Office. This research is a qualitative research with a descriptive approach. The reliability indicator, the birth certificate service at the Batam City Population and Civil Registry Office has been provided in accordance with all the information obtained by the community at the beginning. Tangibles indicators, some infrastructure facilities at the Batam City Population and Civil Registration Office are still not sufficient. Responsiveness indicator, Batam City Population and Civil Registry Office has had a good speed in providing birth certificate making services. Assurance indicator, Batam City Population and Civil Registry Office already has employees with good behavior in providing birth certificate making services. As an indicator of empathy, the Batam City Population and Civil Registry Office has tried to find out what the aspirations and expectations of the community are regarding services for making birth certificates.

Keywords: Quality of Service; Birth Certificate; Disdukcapil

PENDAHULUAN

Pada dasarnya sebuah pemerintahan mengharuskan para pemangku kepentingan atau stakeholder untuk terlibat, mulai dari birokrasi yang berada pada sektor pemerintahan sampai dengan pihak swasta sebagai perpanjangan tangan pemerintah kepada masyarakat. Keterlibatan tersebut dituntut agar penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan dengan baik. Pemerintah yang memiliki kedekatan dan mengayomi masyarakat, serta memberikan pelayanan yang sejalan dengan kebutuhan masyarakat merupakan sebuah pemerintahan yang diselenggarakan dengan baik. Esensi dari pemerintahan yang baik atau good governance dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada publik telah terlaksana

dengan tepat. Hal itu sesuai dengan inti dari kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yaitu bertujuan meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan fleksibilitas kepada daerah dalam merancang dan mengelola rumah tangganya masing-masing. Dalam upaya pembangunan otonomi di daerah, maka pelayanan publik menjadi aspek penting untuk diperhatikan karena selain sejalan dengan dasar kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah, pelayanan publik juga berkaitan langsung dengan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan serta menjadi bagian yang tidak terlepas dari keseharian manusia dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Melaksanakan pelayanan publik

kepada masyarakat merupakan satu dari sekian tugas pokok paling krusial yang dimiliki pemerintah. Pelayanan publik merupakan jasa yang disediakan dan diberikan oleh pemerintah, pihak swasta yang mewakili pemerintah, ataupun pihak swasta langsung kepada publik, secara gratis atau berbayar dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dijelaskan di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dikatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemberian pelayanan harus senantiasa dicermati agar tetap memenuhi standar sebagaimana yang telah ditetapkan.

Pelayanan yang berjalan sebagaimana mestinya akan mampu memenuhi keinginan serta kepuasan masyarakat pada akhirnya. Pengoptimalan pelayanan juga akan dapat menjaga bahkan meningkatkan citra instansi sehingga image instansi akan terus meningkat di mata masyarakat. Dalam upaya menghadirkan pelayanan yang optimal, aspek yang penting untuk diperhatikan yaitu kualitas pelayanan yang diberikan. Pelaksanaan pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari tinggi rendahnya kualitas pelayanan tersebut. Menurut Nurdin (2019), jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan publik sebagai penerima layanan maka kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Jika pelayanan yang diselenggarakan melampaui harapan penerima layanan dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan tersebut telah ideal. Sebaliknya, kualitas dari sebuah pelayanan dapat dipersipikan buruk ketika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi bahkan jauh dari harapan penerima layanan.

Kualitas pelayanan publik menjadi unsur utama yang wajib dicermati di dalam sebuah penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dapat dimaknai dengan seberapa jauh sebuah fasilitas publik dalam melayani publik, serta terdapat tuntutan kepada pemerintah agar menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan sebuah keadaan dinamis yang memiliki hubungan dengan manusia, lingkungan, proses, jasa, dan barang produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dalam mencapai atau melampaui ekspektasi (Tude et al., 2020). Oleh karena itu, berkualitas atau memuaskannya sebuah

pelayanan dapat diukur dari terpenuhi atau tidaknya kebutuhan dan harapan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan persepsi dari publik dalam mendapatkan pelayanan sebagai pengguna dari jasa yang disediakan.

Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah salah satunya yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Dijelaskan di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dengan demikian, administrasi kependudukan menjadi kegiatan yang begitu penting. Dibutuhkan sebuah instansi khusus yang mampu menangani seluruh bentuk pelayanan terkait kependudukan tersebut dengan baik, dalam hal ini yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil).

Pemerintah daerah Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau dalam rangka memenuhi tanggung jawab tersebut, melalui Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah telah membentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Berdasarkan kewenangan tersebut, Disdukcapil Kota Batam menyelenggarakan beberapa jenis pelayanan yakni penerbitan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), dan penerbitan surat keterangan kependudukan. Mengacu pada uraian tersebut, maka pembuatan akta kelahiran merupakan salah satu bentuk pelayanan dokumen kependudukan. Akta kelahiran merupakan sebuah dokumen identitas autentik mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang. Pembuatan akta kelahiran memiliki tujuan utama yaitu sebagai bentuk pengakuan sah dari negara terhadap setiap individu di mata hukum. Maka dari itu, Disdukcapil Kota Batam harus mampu melakukan berbagai macam upaya agar dapat meningkatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti melalui sumber media berita elektronik, masih terdapat masalah terkait dengan penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran, di antaranya keterlambatan

dalam pengurusan dan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Batam. Permasalahan tersebut dipicu karena jumlah loket yang disediakan tidak mampu melayani seluruh masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan khususnya loket pembuatan akta kelahiran yang menjadi loket dengan kunjungan paling ramai. Akibatnya, tidak sedikit masyarakat harus mengantre dari pagi hingga siang bahkan beberapa tidak mendapatkan nomor antrean sehingga harus pulang dengan tangan kosong tanpa dilayani dan tanpa hasil (Lumbantobing, 2022). Salah seorang warga yang mengalami keterlambatan pelayanan dan pengurusan di loket Disdukcapil Kota Batam yaitu Ibu Rani menjelaskan bahwa telah datang sejak pagi namun tidak mendapatkan nomor antrean sehingga Ibu Rani harus datang kembali keesokan harinya. Ibu Rani tetap saja tidak mendapatkan nomor antrean meski telah datang pada hari berikutnya. Di mana permasalahannya tetap sama yaitu kehabisan nomor antrean. Kondisi permasalahan ini terus terjadi dan berulang-ulang sehingga Ibu Rani dan masyarakat yang lain mengalami kesulitan dan keterlambatan dalam pengurusan administrasi kependudukan (Lumbantobing, 2021).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Juriko Abdussamad pada tahun 2019 dengan judul *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo*, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo masih belum baik. Hasil tersebut dibuktikan dengan adanya beberapa hal, di antaranya masih kurangnya upaya dalam meningkatkan profesionalisme aparatur dan pelayanan yang masih tidak tepat waktu. Temuan dari penelitian mengungkapkan terdapat sejumlah masalah yang menjadi penyebab masih kurang baiknya pelayanan dari sisi profesionalisme aparatur dan ketepatan waktu pelayanan. Berdasarkan hasil dan temuan penelitian di atas membuktikan bahwa pelayanan yang kurang berkualitas sangat rentan terjadi di Disdukcapil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

Sebuah pelayanan dapat disebut berkualitas apabila terpenuhinya kebutuhan dan harapan masyarakat melalui pelayanan tersebut. Jika pelayanan yang diberikan tidak mampu membuat masyarakat merasa puas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan tersebut tidak berkualitas. Oleh karena itu, kualitas pelayanan

publik sangat penting dan harus senantiasa berfokus kepada kepuasan publik karena penilaian kualitasnya ditentukan pada saat proses pelayanan publik tersebut diberikan.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan peneliti memilih menerapkan metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini, yaitu agar dapat menjelaskan dan menggambarkan fenomena di lapangan sehingga menghasilkan pemahaman terkait kualitas pembuatan akta lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.

Fokus Penelitian

Sugiyono (2017: 207) menjelaskan bahwa gejala di dalam penelitian kualitatif bersifat holistik atau menyeluruh sehingga cakupan masalah yang ada terlalu luas, karena hal tersebut penelitian harus dibatasi atau disebut juga dengan batasan masalah. Dalam penelitian kualitatif, batasan masalah disebut dengan fokus penelitian. Fokus tersebut memuat inti masalah yang masih bersifat umum. Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah *Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam*, yang terdiri dari: *Reliability; Tangibles; Responsiveness; Assurance; dan Empathy* (Fitzsimmon dan Fitzsimmon dalam Sinambela et al., 2016: 7).

Sumber Data

Terdapat dua sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder (Sugiyono, 2017: 221-225).

Data Primer ; Data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian berupa berbagai informasi dan keterangan tanpa melalui orang ketiga ataupun perantara. Adapun sumber data yang menjadi data primer dalam penelitian ini, yaitu Bapak Hidayat Hasbi, S.T. selaku Kepala Seksi Kelahiran, Ibu Desian Mulyanti selaku Staf Analis Pelayanan Publik, serta Ibu Roziana dan Bapak Elvianto sebagai masyarakat yang sedang melakukan pembuatan akta lahir di Disdukcapil Kota Batam.

Data Sekunder; Data atau informasi yang didapatkan oleh peneliti tidak secara langsung. Beberapa sumber yang menjadi data sekunder dalam penelitian ini di antaranya situs web, penelitian-penelitian sebelumnya, jurnal, buku,

dan dokumen. Adapun yang menjadi sumber data sekunder dalam penelitian ini, yaitu situs web resmi Disdukcapil Kota Batam, Profil Disdukcapil Kota Batam Tahun 2022, Dokumen SOP Pelayanan Pencatatan Kelahiran, Data Pegawai Disdukcapil Kota Batam Tahun 2022, Peraturan Perundang-Undangan, jurnal, dan situs berita daring TribunBatam.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Samsu (2017: 96-99), terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang dapat diterapkan dalam upaya memperoleh data terkait permasalahan penelitian, antara lain sebagai berikut:

Wawancara (Interview)

Wawancara adalah proses percakapan atau dialog antara pewawancara (*interviewer*) dengan terwawancara atau yang disebut juga dengan narasumber guna memperoleh informasi. Wawancara merupakan teknik yang bertujuan mengubah data menjadi informasi secara langsung yang didapatkan dari subjek penelitian di lapangan. Wawancara dilakukan dengan Kepala Seksi Kelahiran yaitu Bapak Hidayat Hasbi, S.T., Staf Analis Pelayanan Publik yaitu Ibu Desian Mulyanti, S.IP., serta dua orang masyarakat yaitu Ibu Roziana dan Bapak Elvianto.

Observasi

Pada teknik observasi, peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap gejala atau fenomena yang tampak pada objek penelitian secara sistematis guna mendukung data wawancara, sehingga peneliti mendapatkan data yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah penelitian.

Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan teknik dokumentasi dilakukan dengan mempelajari jurnal, media berita daring, Situs Resmi Disdukcapil Kota Batam, Profil Disdukcapil Kota Batam, SOP Disdukcapil Kota Batam, Data Pegawai Disdukcapil Kota Batam, dan media-media lainnya yang memiliki hubungan dengan masalah penelitian.

Metode Analisis Data

Miles dan Huberman mengemukakan bahwa data primer dianalisis dengan model analisis interaktif (Sugiyono, 2017: 245-246).

Metode analisis data dalam penelitian ini meliputi:

Reduksi Data (Data Reduction)

Proses memilih, merangkum, menentukan hal pokok, dan berfokus pada seluruh hal penting yang ada di lapangan. Selama proses penelitian berlangsung, reduksi data dilakukan secara terus-menerus. Dalam hal ini, peneliti menetapkan hal pokok dalam penelitian ini yaitu pelayanan pembuatan akta lahir, sehingga yang menjadi fokus penelitian yaitu Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.

Penyajian Data (Data Display)

Proses menyajikan data dalam rangka agar memahami konteks penelitian dengan lebih baik. Data dapat disajikan dengan uraian singkat, tabel, atau grafik sehingga data tersebut semakin mudah dipahami karena terorganisasi dengan baik. Peneliti menyajikan data dengan tabel dan melakukan uraian singkat berdasarkan reduksi data.

Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)

Proses menemukan gambaran dari suatu objek yang sebelumnya tidak memiliki kejelasan menjadi jelas setelah dilakukan penelitian. Sajian data yang telah terorganisasi akan diverifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung untuk mencari kesimpulan akhir.

HASIL

Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Pemerintah bertanggung jawab dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas, sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945. Berdasarkan hal tersebut, maka seluruh warga negara Republik Indonesia memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, Pemerintah Kota Batam membentuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam sebagai penyelenggara pelayanan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah Kota Batam.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang berkualitas.

Fitzsimmon dan Fitzsimmon (Sinambela et al., 2016: 7) mengungkapkan bahwa terdapat lima indikator dalam pelayanan publik yang berkualitas, yaitu terdiri dari *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Reliability

Pemberian pelayanan yang tepat dan benar kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dinilai dari kecermatan petugas dalam melayani, pelayanan mengikuti prosedur yang ada dengan tepat, pelayanan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu selama proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam memberikan pelayanan pembuatan akta lahir telah tepat dan benar. Dapat dilihat dari pemberian pelayanan yang sudah cermat dan sesuai dengan prosedur, serta telah mengikuti batas waktu yang ditetapkan. Begitu pula dengan para pegawai dan petugas yang sudah memiliki keahlian dan memenuhi kualifikasi pelaksana pelayanan pembuatan akta lahir sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik dan akurat.

Penyelenggaraan pelayanan yang memenuhi aspek *reliability* dapat berjalan dengan baik tanpa membuat masyarakat bingung dengan tata cara dan persyaratan pembuatan akta lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam karena masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan informasi yang ada di awal. Ketika mendapatkan informasi berupa tata cara, persyaratan, dan batas waktu pelayanan di awal, masyarakat akan memiliki ekspektasi bagaimana alur pelayanan yang akan didapatkan serta berapa lama berkas akan selesai. Jika ekspektasi tersebut tidak terpenuhi, maka pelayanan yang diselenggarakan tidak memenuhi harapan masyarakat. Pasuraman dan Berry (Rahmadana et al., 2020: 93-94) juga menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pendapat tersebut didukung pula dengan hasil penelitian Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Pangkajene yang dilakukan oleh Aminah et al. (2021: 1482-1486) yang menyatakan bahwa kemampuan instansi dalam menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan janji yang telah diberikan di awal secara tepat waktu merupakan hal yang penting karena kepuasan masyarakat

akan berkurang apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.

Dapat disimpulkan bahwa indikator *reliability* merupakan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah diinformasikan di awal, hal tersebut dapat menghindari terjadinya kebingungan pada masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan sekaligus memenuhi harapan masyarakat sehingga kepuasan masyarakat dapat dicapai. Begitu pula pelayanan pembuatan akta lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam telah sesuai dengan seluruh informasi yang diberikan di awal.

Tangibles

Sumber daya manusia dan sumber daya yang lain tersedia dengan cukup. Dilihat dari jumlah pegawai yang memadai, jumlah loket dan ruang pelayanan yang mencukupi, pengadaan sarana dan prasarana, dan jumlah alat bantu yang memadai dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa sumber daya manusia pada pelayanan pembuatan akta lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah memadai. Sumber daya yang lain yakni jumlah loket yang sudah memadai bahkan terdapat loket baru yaitu Loket 17 yang bertugas untuk melayani berkas akta lahir yang memiliki permasalahan data, namun terdapat kekurangan pada ruang tunggu yaitu lokasi yang sempit sehingga jumlah tempat duduk menjadi terbatas serta jumlah beberapa alat bantu yang masih kurang.

Sebuah pelayanan tidak akan mampu terlaksana dengan baik tanpa sumber daya yang cukup, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Begitu pula dalam pelayanan pembuatan akta lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam, aspek *tangibles* dapat dilihat dari jumlah pegawai dan jumlah sarana prasarana yang memadai selama proses pelayanan. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mustaghfiri & Susiloadi (2021: 99-107) dengan judul Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta yang memperlihatkan bahwa tersedianya ruang tunggu dengan jumlah yang cukup dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat serta fasilitas umum yang memadai dan telah memenuhi standar menjadikan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik.

Di tambah dengan pandangan dari Tjiptono (Hardiyansyah, 2018: 72-73) yang mengungkapkan bahwa aspek *tangibles* yaitu terkait fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan sarana komunikasi. Seluruh item tersebut merupakan sumber daya yang harus dimiliki dengan cukup oleh instansi agar mampu melahirkan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, kekurangan jumlah pegawai serta sarana prasarana yang tidak memadai berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi terhambat.

Dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai dan sarana prasarana yang memadai dapat menghasilkan pelayanan yang baik kepada masyarakat, karena kurangnya jumlah pegawai serta sarana prasarana yang tidak mencukupi dapat menghambat proses pemberian pelayanan. Dalam hal ini, beberapa sarana prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam masih belum memadai.

Responsiveness

Keinginan bertindak cepat dalam melayani konsumen. Dilihat dari seberapa cepat petugas melayani kebutuhan masyarakat, menyelesaikan pelayanan sesuai dengan durasi waktu yang ditetapkan, serta berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas dalam merespon keluhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam telah bertindak cepat dalam melayani masyarakat yaitu dengan melaksanakan dan menyelesaikan pelayanan pembuatan akta lahir dengan cepat sesuai dengan batas waktu yang ada, serta tanggap dan akurat dalam merespon setiap keluhan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan dengan segera akan melahirkan persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan sebuah instansi, maka dari itu ketanggapan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam sangat dibutuhkan dalam pemberian pelayanan pembuatan akta lahir kepada masyarakat. Sesuai dengan yang disampaikan oleh Zeithaml et al. (Nurdin, 2019: 57-59) bahwasanya *responsiveness* merupakan kemauan dalam menanggapi segala sesuatu yang diinginkan oleh konsumen dengan pelayanan yang cepat, tepat, dan cermat serta mampu merespon setiap keluhan yang datang dari konsumen dengan tanggap. Ungkapan tersebut didukung pula dengan hasil penelitian oleh Mandacan & Merina (2021: 419-427) dengan

judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Satlantas Polres Sleman yang memperlihatkan bahwa kemampuan dalam memenuhi kepentingan dan keinginan masyarakat dengan cepat dan tepat, menjadikan masyarakat memperoleh kemudahan dan pemahaman yang baik dalam mendapatkan pelayanan sehingga masyarakat tidak kebingungan lalu memilih menggunakan calo.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan harus diberikan dengan segera kepada masyarakat agar pelayanan yang diselenggarakan dapat berjalan dengan baik. Masyarakat yang dilayani dengan cepat akan terhindar dari kebingungan, hal tersebut menjadikan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Begitu pula Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam telah memiliki kecepatan yang baik dalam memberikan pelayanan pembuatan akta lahir kepada masyarakat.

Assurance

Memperhatikan tingkat etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Dilihat dari sikap petugas dalam memberikan pelayanan, petugas melayani masyarakat dengan sopan santun, dan keramahan yang diberikan petugas kepada masyarakat selama proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam telah memerhatikan tingkat etika dan moral dengan baik dalam melaksanakan pelayanan pembuatan akta lahir kepada masyarakat yaitu dengan menerapkan Budaya Kerja Unggul “RAMAH” sebagaimana yang ditetapkan di dalam Peraturan Walikota Batam Nomor 35 Tahun 2022 tentang Budaya Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Batam sehingga sopan santun dan keramahan telah diberikan dengan baik selama proses pelayanan diberikan.

Perilaku pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam memberikan pelayanan pembuatan akta lahir kepada masyarakat penting untuk diperhatikan, sebagaimana yang diungkapkan juga oleh Lovelock (Hardiyansyah, 2018: 71) bahwa dalam mengukur kualitas pelayanan publik, salah satunya yaitu dinilai dari perilaku yang dimiliki oleh pegawai. Pegawai dalam memberikan pelayanan harus memiliki perilaku yang baik dengan etika dan moralitas yang tinggi. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai yang melayani. Pegawai dengan perilaku yang

baik tentunya akan memberikan pelayanan yang lebih baik dibanding pegawai dengan perilaku yang kurang baik. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Utara et al. (2022: 615-622) dengan judul *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bakung Serumpun Kabupaten Lingga* bahwa instansi mempersiapkan petugas-petugas yang memiliki perilaku kepribadian yang baik dalam memberikan jaminan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa perilaku yang dimiliki oleh pegawai merupakan hal yang penting untuk diperhatikan agar pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan dengan baik. Pegawai yang memiliki perilaku yang baik dapat memberikan pelayanan yang baik pula, begitu pula sebaliknya. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam memiliki pegawai dengan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan pembuatan akta lahir.

Empathy

Tingkat keinginan dalam mencari tahu kebutuhan konsumen. Dilihat dari sikap petugas dalam merespon keinginan masyarakat, petugas dapat dihubungi oleh masyarakat, serta petugas mencari tahu terkait keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam sudah memiliki tingkat keinginan dalam mencari tahu kebutuhan masyarakat yang sedang mengurus pembuatan akta lahir dengan baik, yakni dengan merespon setiap keinginan masyarakat dengan segera dan akurat, menyediakan media yang dapat dihubungi langsung oleh masyarakat melalui daring, serta pengadaan fasilitas berupa tiga unit kotak saran yang bertujuan mencari keinginan dan kebutuhan masyarakat baik berupa saran maupun kritik.

Pelayanan yang berkualitas hanya dapat diciptakan jika pelayanan yang diselenggarakan telah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat, maka penting bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam untuk mencari tahu apa yang dibutuhkan dan diinginkan masyarakat dalam pembuatan akta lahir. Levine et al. (Hardiyansyah, 2018: 72) menyampaikan bahwa kepekaan penyedia layanan terhadap harapan, kemauan, dan aspirasi serta tuntutan konsumen sebagai penerima layanan menjadi salah satu aspek dalam

pelayanan yang berkualitas. Singkatnya aspek *emphaty* dapat diartikan sebagai upaya dalam mengetahui dan mengerti kebutuhan masyarakat secara individual, sebagaimana hasil penelitian dari Isbandono & Pawestri (2019: 48-54) dengan judul *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya*, bahwa pelayanan yang mengedepankan kebutuhan masyarakat dapat membuat pelayanan menjadi berkualitas karena masyarakat akan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan.

Dapat disimpulkan bahwa salah satu upaya dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas yaitu dengan mengetahui apa saja keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dengan begitu, pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan langsung oleh masyarakat. Begitu pula dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam yang telah berupaya dalam mencari tahu apa saja aspirasi dan harapan masyarakat dalam pelayanan pembuatan akta lahir.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam jika dilihat berdasarkan indikator kualitas pelayanan publik yaitu *reliability*, *tangibles*, *responsiviness*, *assurance*, dan *emphaty* sebagai berikut: Indikator *reliability*, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan informasi yang dijanjikan agar tidak terjadinya kebingungan pada masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan sekaligus memenuhi harapan masyarakat. Dalam hal ini, pelayanan pembuatan akta lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam telah diberikan sesuai dengan seluruh informasi yang didapatkan oleh masyarakat di awal.

Indikator *tangibles*, pelayanan yang baik kepada masyarakat dapat dihasilkan dengan jumlah pegawai dan sarana prasarana yang memadai, karena kurangnya pegawai dan sarana prasarana dapat menghambat proses pemberian pelayanan. Dalam hal ini, beberapa sarana prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam masih belum mencukupi.

Indikator *responsiviness*, pelayanan harus diberikan dengan segera kepada masyarakat agar pelayanan yang diselenggarakan dapat berjalan dengan baik. Masyarakat yang dilayani dengan

cepat akan terhindar dari kebingungan. Begitu pula Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam telah memiliki kecepatan yang baik dalam memberikan pelayanan pembuatan akta lahir.

Indikator assurance, perilaku yang dimiliki oleh pegawai merupakan hal yang penting untuk diperhatikan agar pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan dengan baik. Pegawai yang memiliki perilaku yang baik dapat memberikan pelayanan yang baik pula, begitu pun sebaliknya. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam telah memiliki pegawai dengan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan pembuatan akta lahir.

Indikator empathy, salah satu upaya dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas yaitu dengan mengetahui apa saja keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam telah berupaya mencari tahu apa saja aspirasi dan harapan masyarakat terkait pelayanan pembuatan akta lahir.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya (Edisi Revisi)*. Gava Media.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD Press.
- Mursyidah, L., & Ilmi Usrotin, C. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Press.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Samsu. (2017). *Metode Penelitian: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*. Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Sedarmayanti. (2017). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*. Refika Aditama.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifudin. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ Press.
- Zaenal, M., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Pustaka Setia.

Jurnal

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82.
- Aminah, S., Agustang, A., Idkhan, A. M., & Rifdan. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Pangkajene. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 6(4), 1482–1486.
- Isbandono, P., & Pawestri, D. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *Journal of Public Sector Innovations*, 4(1), 48–54.
- Mandacan, A., & Merina, B. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Satlantas Polres Sleman. *Jurnal Enersia Publika*, 5(2), 419–427.
- Mustaghfiri, M. H., & Susiloadi, P. (2021). Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. *Jurnal Wacana Publik*, 1(1), 99–107.
- Tude, N. E. S., Pioh, N. R., & Waworundeng, W. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1–10.
- Utara, R., Muhammad, A. S., & Okparizan. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bakung Serumpun Kabupaten

Lingga. *Student Online Journal*, 3(615–622).

Situs Web

- Lumbantobing, B. (2021). *KESAL Urus Dokumen Kependudukan, Warga: Tiap Hari Antrean Habis Suruh Datang Lagi Besok, Gitu Terus!* TribunBatam.id. <https://batam.tribunnews.com/2021/08/26/kesal-urus-dokumen-kependudukan-warga-tiap-hari-antrean-habis-suruh-datang-lagi-besok-gitu-terus>
- Lumbantobing, B. (2022). *Warga Datangi Disdukcapil Batam Sejak Pagi, Paling Banyak Urus Akta Lahir.* TribunBatam.id. <https://batam.tribunnews.com/2022/01/19/warga-datangi-disdukcapil-batam-sejak-pagi-paling-banyak-urus-akta-lahir>

Peraturan Perundang-Undangan

- Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
- Peraturan Wali Kota Batam Nomor 17 Tahun 2022 tentang Tugas Pokok, Fungsi, dan Uraian Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Wali Kota Batam Nomor 78 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah,
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.