

## **BAB IV**

### **TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **1.1 Deskripsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo**

##### **1.1.1 Profil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo**

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu dinas pelayanan di Kabupaten Probolinggo yang memberikan pelayanan terkait administrasi kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Probolinggo. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo berlokasi di Jalan Raya Dringu Nomor 81 Probolinggo dengan waktu pelayanan pada hari senin sampai dengan kamis jam 08:00 – 16:00 WIB, dan pelayanan pada hari jumat jam 08:00 – 11:00 WIB. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo salah satunya yaitu pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian dengan estimasi waktu pembuatan selama 60 menit. Pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian melibatkan beberapa petugas seperti kepala dinas, bagian administrasi umum, kepala bidang pelayanan pencatatan sipil yang membawahi seksi kelahiran, dan seksi kematian.

##### **1.1.2 Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo**

###### **a. Visi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo**

Mewujudkan tertib administrasi kependudukan berbasis Sitem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) melalui pelayanan prima.

#### b. Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo

- 1) Meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- 2) Meningkatkan upaya tertib administrasi kependudukan
- 3) Meningkatkan kualitas data dan informasi kependudukan

#### 1.1.3 Gambaran Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo

Pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo diisi berdasarkan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil observasi terhadap standar operasional prosedur mengenai prosedur pelayanan pembuatan akta kelahiran, yaitu sebagai berikut:

- a. Pemohon membawa semua berkas persyaratan permohonan pembuatan akta kelahiran
- b. Administrasi umum akan menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan akta kelahiran
- c. Berkas permohonan akta kelahiran diperiksa kevalidannya oleh kepala seksi pelayanan dan kepala bidang pelayanan
- d. Berkas yang valid akan di-*entry* oleh bagian administrasi umum terkait data akta kelahiran
- e. Dilakukan verifikasi dan validasi serta pengajuan TTE oleh bagian administrasi umum ke kepala seksi dan kepala bidang yang dilanjutkan ke kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten probolinggo

f. Akta kelahiran dan register dicetak yang kemudian dikirimkan ke pemohon via e-mail

g. Administrasi umum melakukan pengarsipan buku register dan berkas akta kelahiran yang kemudian diserahkan untuk kutipan akta kelahiran kepada pemohon

h. Pemohon menerima kutipan akta kelahiran

Berdasarkan hasil observasi terhadap standar operasional prosedur mengenai prosedur pelayanan pembuatan akta kelahiran, yaitu sebagai berikut:

a. Pemohon membawa semua berkas persyaratan permohonan pembuatan akta kematian

b. Administrasi umum akan menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan akta kematian

c. Berkas permohonan akta kematian diperiksa kevalidannya oleh kepala seksi pelayanan dan kepala bidang pelayanan

d. Berkas yang valid akan di-*entry* oleh bagian administrasi umum terkait data akta kematian

e. Dilakukan verifikasi dan validasi serta pengajuan TTE oleh bagian administrasi umum ke kepala seksi dan kepala bidang yang dilanjutkan ke kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo

f. Akta kematian dan register dicetak yang kemudian dikirimkan ke pemohon via e-mail

- g. Administrasi umum melakukan pengarsipan buku register dan berkas akta kematian yang kemudian diserahkan untuk kutipan akta kematian kepada pemohon
- h. Pemohon menerima kutipan akta kematian

## **1.2 Analisis Faktor *Tangible* (Berwujud/Bukti Langsung) dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian**

*Tangible* merupakan bukti langsung yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna jasa pelayanan dengan indikator yang dapat menentukan penilaian kualitas pelayanan, seperti sarana dan prasarana pelayanan, keadaan lingkungan sekitar, dan penampilan petugas (Abror dan Hidayah, 2021:174). Terkait dengan indikator bukti langsung yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo terdiri dari sarana dan prasarana pelayanan, kondisi ruang pelayanan, ruang tunggu pelayanan, kamar mandi, kotak saran, tempat parkir, CCTV, dan penampilan petugas pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian.

Adapun fasilitas sarana dan prasarana yang menjadi nilai lebih bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo yaitu SIAK yang merupakan fasilitas elektronik untuk pengguna jasa pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian. Dalam penggunaannya, perangkat lunak tersebut rentan dan sering terjadi *trouble*. Berikut merupakan hasil wawancara peneliti bersama Kepala Seksi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo, yang menyatakan bahwa:

*“Terkait dengan fasilitas yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo, kami sudah memiliki software berupa SIAK itu, namun ketika digunakan masih sering error dikarenakan trouble pada jaringannya yang dapat menyebabkan hambatan dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian itu.”*

Hal ini juga didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan pemohon pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo yaitu:

*“Meskipun sudah bisa dilakukan secara online untuk membuat akta kelahiran maupun akta kematian masih terdapat kendala bagi kami yang harus menunggu lama selesainya pelayanan dikarenakan trouble dalam penggunaan aplikasi online tersebut.”* (Pemohon 3 KL dan Pemohon 1 KM)

Selain itu, terkait dengan kondisi lingkungan sekitar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo seperti ruang pelayanan dan ruang tunggu pelayanan yang sudah tersedia dalam kondisi bersih, luas, dan memberikan rasa nyaman bagi petugas dan pemohon. Dan juga sudah terdapat kamar mandi yang dibedakan antara untuk petugas dengan pemohon, kotak saran, tempat parkir yang luas, dan CCTV di setiap ruangan pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan hasil observasi dan wawancara peneliti dengan pemohon pembuatan akta kelahiran dan akta kematian sebagai berikut:

*“untuk suasana ruang pelayanan ya sudah nyaman, bersih juga. Begitu juga untuk kondisi ruang tunggu nya luas dan bersih, cukup nyaman meskipun berada diluar ruangan, serta dilengkapi dengan adanya ruang laktasi bagi pemohon yang menyusui. Sedangkan untuk kamar mandinya sama saja tidak dibedakan antara petugas dan pemohon, dan untuk tempat parkir sudah lumayan luas,*

*leluasa juga jika membawa mobil, juga terdapat kotak pengaduan, dan dilengkapi dengan CCTV.” (pemohon 1 KL)*

*“Untuk suasana ruang pelayanannya luas, nyaman juga meskipun membawa anak kecil, karena sudah tersedia ruang tunggu yang berjumlah 3 ruang tunggu dengan kondisinya nyaman, karena juga dibedakan dengan ruang tunggu pemohon yang merokok maupun menyusui. Untuk ruang tunggu bagi pemohon yang berkebutuhan khusus saya kurang tau mas.” (pemohon 1 KM)*

*“Kamar mandinya ada dan bersih tetapi untuk perbedaan antara kamar mandi petugas dan pemohon saya kurang paham. Sedangkan terkait tempat parkir cukup luas dan bersih juga terdapat petugas parkirnya, dan ada CCTV di setiap ruangan.” (pemohon 1 KM)*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, didapatkan informasi bahwa untuk ruang tunggu pelayanan bagi pemohon yang berkebutuhan khusus tidak tersedia, serta kamar mandi petugas dan pemohon tidak dibedakan. Namun, menurut Kepala Seksi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian, terkait ruang tunggu tersebut, dinyatakan dalam hasil wawancara seperti berikut ini:

*“Kalau untuk pemohon yang berkebutuhan khusus itu tidak ada, yang ada hanya bagi pemohon yang menyusui yaitu ruang laktasi yang disertai dengan area bermain anak, dan bagi perokok berupa ruang khusus merokok (smoking area). Untuk kondisinya cukup nyaman karena luas dan terdapat kursi yang tersusun rapi.”*

Sedangkan mengenai kamar mandi tersebut dibedakan, yang dibuktikan dengan hasil wawancara seperti berikut ini:

*“Terkait kamar mandi itu dibedakan antara pemohon dengan petugas saja, jadi untuk kamar mandi pemohon itu tidak terdapat kamar mandi bagi pemohon yang berkebutuhan khusus.” (kepala seksi pelayanan)*

Indikator dari *tangible* (berwujud/bukti langsung) lainnya yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo yaitu mengenai penampilan petugas pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian. Petugas pelayanan tersebut menggunakan pakaian yang sudah ditentukan oleh pihak kantor. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait penampilan petugas pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo ini dalam melayani para pemohon sudah baik. Hal ini diungkapkan oleh salah satu pemohon pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo, seperti berikut ini:

*“Petugasnya berpenampilan sederhana, rapi juga sesuai dengan seragam yang telah ditentukan.”* (Pemohon 2 KL)

Hal ini juga didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo yaitu:

*“Terkait penampilan petugas saat pelayanan menggunakan seragam dinas yang telah ditentukan, untuk selama ini sudah digunakan secara rapi.”*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terkait dengan bukti langsung pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo sudah tersedia dengan baik, namun masih terdapat sedikit yang kurang dan perlu diperbaiki agar pelayanan menjadi lebih baik atau maksimal, yaitu mengenai jaringan yang digunakan untuk penggunaan SIAK yang masih sering eror. Menurut Presiden Republik Indonesia

(2006:5) menyatakan bahwa Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang tersedia dengan baik dapat dimanfaatkan untuk memfasilitasi, mempermudah, dan mempercepat pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan. Secara keseluruhan, SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo sudah dapat terlaksana dengan baik, namun terdapat eror pada jaringannya. Jaringan yang eror tersebut merupakan hambatan dalam penggunaan SIAK, yang dapat diatasi dengan dilakukannya perbaikan pada perangkat yang digunakan.

Selain itu, ruang tunggu pelayanan bagi pemohon yang berkebutuhan khusus masih belum tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo. Menurut Novrizal dan Jumiati (2020) menjelaskan bahwa dengan tersedianya ruang tunggu bagi pemohon yang berkebutuhan khusus dapat memberikan kenyamanan bagi pemohon tersebut, yang hal itu dapat memberikan kepuasan bagi pemohon terhadap pelayanan tersebut. Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan seperti digunakannya SIAK untuk mempermudah pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian merupakan indikator yang harus tersedia dengan baik guna meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan (Hardiyansyah, 2018). Maka dari itu, peneliti berasumsi bahwa indikator *tangible* atau bukti langsung terkait sarana dan prasarana berupa digunakannya SIAK untuk memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo secara online menjadi faktor yang belum terpenuhi dengan maksimal karena masih sering mengalami eror dikarenakan jaringan yang kurang stabil, sehingga dapat menghambat pelayanan baik pembuatan akta kelahiran maupun akta kematian.

### **1.3 Analisis Faktor *Reliability* (Keandalan) Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian**

*Reliability* merupakan keandalan petugas dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, seperti kecermatan petugas dalam menggunakan fasilitas yang tersedia untuk memberikan pelayanan (Hardiyansyah, 2018). Terkait dengan indikator keandalan yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo terdiri dari sikap petugas ketika memberikan pelayanan baik bagi pemohon pada umumnya maupun pemohon yang berkebutuhan khusus, waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan, dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan kepada pemohon.

Adapun sikap petugas ketika memberikan pelayanan baik bagi pemohon pada umumnya maupun pemohon yang berkebutuhan khusus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo yaitu sudah baik, yang dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti bersama Kepala Seksi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo, yang menyatakan bahwa:

*“Menurut pandangan saya terhadap petugas yang memberikan pelayanan kepada pemohon itu sangat humoris, petugas juga ramah ke pemohon, dan juga bersikap transparan dalam memberikan penjelasan bagi pemohon yang sulit untuk*

*memahami prosedurnya. Dan untuk pelayanan pemohon yang berkebutuhan khusus sama saja dengan pelayanan terhadap pemohon pada umumnya.”*

Namun, terkait sikap petugas tersebut menurut pemohon pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo masih belum optimal, yang dinyatakan dalam hasil wawancara seperti berikut ini:

*“Sikap petugasnya ramah kepada pemohon, iya terkadang ada juga yang kurang ramah seperti langsung menyerahkan ke petugas lain, ketika menghadapi pemohon yang susah memahami prosedur ataupun persyaratan” (Pemohon 2 KL)*

*“Kurang ramah ketika saya akan membuat akta kematian, petugasnya cuek, seperti langsung mengambil berkas persyaratan yang saya serahkan tanpa berbicara terlebih dahulu, dan juga ketika pelayanan lebih banyak berbicara dengan petugas lainnya.” (Pemohon 2 KM)*

Sikap merupakan pernyataan evaluatif terhadap orang yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap sesuatu yang diekspresikan dalam bentuk tindakan (Syamsul dan Sahuri, 2014). Berdasarkan hasil wawancara tersebut, sikap petugas terhadap pemohon dapat mempengaruhi kepuasan pemohon dalam mendapatkan pelayanan, sehingga dapat juga mempengaruhi kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo (Rahadian dan Rusantono, 2015).

Selain itu, indikator dari *reliability* juga mengenai waktu yang diperlukan oleh petugas untuk memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo. Menurut pemohon pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian terkait

waktu yang dibutuhkan petugas tersebut sudah cukup cepat, namun untuk waktu tunggu untuk pengambilannya yang masih lama. Hal ini didukung dengan hasil wawancara seperti berikut ini:

*“Untuk waktunya sudah cepat kurang dari 60 menit dalam proses penyelesaiannya, hanya saja waktu menunggu lama pengambilan akta kelahiran yang sudah jadi.”* (Pemohon 2 KL)

*“Waktu pengajuannya cepat tidak sampai 1 jam, namun menunggu jadi akta kematiannya itu masih harus menunggu lagi agak lama meskipun dalam sehari tersebut.”* (Pemohon 2 KM)

Berdasarkan observasi terhadap Standar Opeasional Pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo, untuk waktu pelayanannya yaitu 60 menit. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo, yaitu :

*“Untuk waktu sudah disesuaikan dengan SPO yang berlaku, tetapi saya lupa berapa jangka waktunya yang terdapat di SPO tersebut.”*

Maka, terkait dengan waktu yang dibutuhkan untuk mengajukan permohonan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian sudah sesuai dengan SOP karena kurang dari 60 menit. Menurut Hardiyansyah (2018) menjelaskan bahwa standar pelayanan yang jelas dijadikan dasar untuk pemberian pelayanan seperti halnya waktu yang ditentukan berdasarkan SPO tersebut guna menilai kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kehandalan. Adapun standar pelayanan yang dibuat sudah sesuai dengan Presiden Republik Indonesia (2018).

Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo dapat ditinjau dari dimensi *reliability* dengan indikator kemampuan dan keakuratan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dan menjelaskan kepada pemohon yang kurang paham terkait pembuatan akta kelahiran dan akta kematian. Mengenai hal itu, maka peneliti melakukan wawancara dengan pemohon pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian dengan hasil seperti berikut ini:

*“Cukup jelas dan mudah dipahami. Responnya baik, peduli, dan tegas langsung membantu hambatan atau kesulitan pemohon.”* (Pemohon 1 KL)

*“Jelas dan mudah dipahami karena petugas biasanya ada yang menggunakan bahasa yang sederhana. Responnya tanggap dan menjelaskan kembali kepada pemohon untuk mengatasi hambatan yang dialami tersebut”* (Pemohon 1 KM)

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan penjelasan kepada pemohon yang kurang paham merupakan hal pokok yang perlu diperhatikan karena dengan melayani para pemohon dengan cepat, jelas dan tepat maka akan menguntungkan bagi kemajuan instansi (Meirinawati dan Zulmanda, 2018). Ditinjau dari pemaparan tersebut, maka peneliti berasumsi bahwa faktor *reliability* dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo yaitu dari segi sikap petugas yang masih kurang ramah terhadap pemohon karena disebabkan faktor lainnya dan waktu tunggu untuk pengambilan akta kelahiran maupun akta kematian masih lama. Maka dari itu, faktor *reliability* dengan indikator kurang ramahnya petugas terhadap pemohon dan waktu tunggu untuk pengambilan akta kelahiran maupun akta kematian menjadi faktor menurunnya permohonan

pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo.

#### **1.4 Analisis Faktor *Responsiveness* (Ketanggapan) Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian**

*Responsiveness* merupakan ketanggapan petugas untuk memberikan layanan kepada pemohon dengan menyampaikan informasi yang jelas sesuai kebutuhan yang diharapkan dan diinginkan pemohon itu sendiri (Hardiyansyah, 2018). Terkait dengan indikator ketanggapan yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo berupa respon petugas terhadap keluhan pemohon yang dilakukan dengan segera dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian.

Terkait ketanggapan petugas terhadap keluhan pemohon tersebut sudah tanggap, yang dibuktikan dengan hasil wawancara seperti berikut ini:

*“Petugas sudah cepat tanggap dalam memberikan pelayanan dan mengatasi hambatan pemohon dan tidak membedakan respon petugas antara kepada pemohon yang pada umumnya dan pemohon yang berkebutuhan khusus, selain itu juga sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.”* (Kepala Seksi Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian)

*“Cukup cepat tanggap karena petugas sudah stand by di ruangan, begitu juga ketika membantu pemohon yang mengalami kesulitan. Sedangkan terkait pemberian pelayanan kepada pemohon sama saja baik pemohon pada umumnya maupun yang berkebutuhan khusus, dan dilakukan sesuai dengan SOP.”* (Pemohon 2 KL).

Ketanggapan petugas dalam membantu pemohon secara tanggap dan jelas merupakan suatu faktor penentu kualitas pelayanan karena dengan keinginan

membantu menghadapi keluhan, pertanyaan, dan masalah dari pemohon maka akan berdampak pada kepuasan pemohon (Meirinawati dan Zulmanda, 2018). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti juga terkait upaya petugas pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian secara online atau menggunakan SIAK dengan sigap melakukan prosedur secara manual ketika SIAK mengalami eror karena jaringan yang tidak stabil. Berikut merupakan hasil wawancara peneliti dengan pemohon dan kepala seksi pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian, yaitu:

*“Petugas mencoba untuk menunggu aplikasinya tidak eror lagi dengan tetap memberikan pelayanan secara manual terlebih dahulu.”* (Pemohon 1 KL)

*“Jika aplikasinya eror, kami tetap memberikan pelayanan kepada pemohon baik untuk membuat akta kelahiran ataupun akta kematian dengan cara memberikan pelayanan secara manual terlebih dahulu. Hal ini membutuhkan waktu yang lama karena harus kerja dua kali, dan tentunya juga untuk waktu penyelesaiannya tidak sesuai SPO jika erornya lama.”* (Kepala Seksi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian)

Utamanya dalam hal ini adalah sebuah respon petugas kepada pemohon dalam menghadapi SIAK yang mengalami eror karena jaringan yang kurang stabil sudah cukup baik, namun untuk upaya petugas tersebut untuk mengatasi *trouble* ini masih sangat kurang karena menganggap itu bukanlah keahliannya dalam mengatasi *trouble*. Sehingga layanan ini membutuhkan waktu banyak untuk membuat akta kelahiran dan kematian.

### **1.5 Analisis Faktor Assurance (Jaminan) Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian**

*Assurance* merupakan jaminan berupa kemampuan petugas yang dapat menumbuhkan rasa percaya pemohon terhadap pelayanan (Meirinawati dan Zulmanda, 2018). Terkait dengan indikator jaminan yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo berupa jaminan kebermanfaatan pelayanan, jaminan pengetahuan, jaminan biaya, jaminan legalitas dalam menjaga kerahasiaan identitas pemohon.

Adapun jaminan kebermanfaatan pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian ini bagi pemohon yaitu sangat bermanfaat. Hal ini dijelaskan berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dengan pemohon pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo, yaitu:

*“Tentu saja memberikan manfaat, seperti data kependudukan masyarakat yang misalkan ada yang kurang lengkap, bisa dilengkapi, juga jika belum lengkap terkait dokumen kependudukannya bisa langsung dilengkapi dengan membuat di Dispendukcapil ini.”* (Pemohon 1 KL)

Hal tersebut juga disampaikan oleh pemohon 2 pelayanan pembuatan akta kematian, berikut kutipan hasil wawancaranya:

*“Tentu saja iya memberikan manfaat seperti bermanfaat bagi pemohon karena mempermudah dalam mengurus kelengkapan administrasi kependudukan salah satunya membuat akta kematian itu.”* (Pemohon 2 KM)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka peneliti berasumsi bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian yang diberikan oleh

petugas tersebut tentu memberikan manfaat bagi pemohon sehingga hal ini tidak menyebabkan menurunnya jumlah permohonan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo. Hal ini sejalan dengan penelitian Pujilestari *et al.* (2021) yang menjelaskan bahwa dengan adanya akta kelahiran yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang pemohon akan mendapatkan kelegalan tentang status hukum, sebagai bukti autentik yang sifat pembuktiannya didominasi. untuk membuktikan kedudukan hukum pemohon tersebut. Begitu pula dengan akta kematian penting dibuat karena sangat bermanfaat bagi keadministrasian penduduk seperti dapat dimanfaatkan untuk persyaratan pengurusan pembagian warisan, persyaratan menikah bagi janda/duda, pengurusan pensiunan ahli warisnya, uang duka, tunjangan kecelakaan, taspen, asuransi dan lain sebagainya, serta berguna bagi pemerintah untuk menghitung statistik peristiwa kematian guna pemantauan penyebab kematian, umur harapan hidup, serta penetapan kebijakan pembangunan lainnya (K. dan Lituhayu, 2017:3).

Selain jaminan terkait kebermanfaatan pelayan tersebut, indikator *assurance* (jaminan) dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo berupa jaminan pengetahuan petugas dalam membuat akta kelahiran dan akta kematian, juga jaminan biaya yang harus dibayarkan oleh pemohon untuk membuat akta tersebut, dan jaminan legalitas dalam menjaga kerahasiaan identitas pemohon tersebut. Hal ini didukung dengan kutipan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi

Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian, Pemohon pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian seperti berikut ini:

*“Menurut saya untuk pengetahuan dan keterampilannya ya sudah sangat paham karena yang menjadi petugas pasti yang memiliki pendidikan yang tinggi dan baik juga.”* (pemohon 1 KL)

*“Untuk pengetahuan dan keterampilannya benar benar baik, karena telah sesuai dengan bidangnya.”* (Pemohon 1 KM)

*“Petugas disini diposisikan pada jabatan yang disesuaikan dengan latar belakang pendidikannya, dan untuk keterampilannya menurut saya sudah terampil dengan memahami SPO.”* (Kepala Seksi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian)

Berdasarkan kutipan tersebut, petugas pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian telah memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dan diposisikan sesuai dengan latar belakang pendidikannya. Hal tersebut didukung dengan hasil observasi terkait latar belakang pendidikan petugas yang terdiri dari berjumlah sekitar 10 petugas yaitu 3 petugas berlatar belakang pendidikan Sarjana dan 7 orang berlatar belakang SMA. Menurut Bupati Probolinggo (2016) menjelaskan bahwa pelaksana untuk membuat akta kelahiran dan akta kematian minimal memiliki latar belakang pendidikan SMA. Sehingga peneliti berasumsi bahwa petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang tercukupi dengan latar belakang pendidikan minimal SMA. Dengan pengetahuan dan keterampilan yang demikian tidak menjadi faktor penyebab turunnya permohonan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo.

Selain itu, indikator jaminan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo juga terdiri dari jaminan biaya dan jaminan legalitas pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian. Jaminan biaya terkait pelayanan pembuatan akta tersebut yaitu tanpa biaya. Hal ini didukung dengan kutipan hasil wawancara yaitu:

*“Untuk pembuatan akta kelahiran sudah gratis, sesuai dengan aturan yang berlaku.”* (Pemohon 2 KL)

*“Sebenarnya untuk permohonan pembuatan akta kematian itu bebas biaya, namun terkadang masih ada oknum yang menawarkan untuk membantu dalam membuat akta tersebut dengan alasan lebih cepat selesai yang kemudian meminta biaya kepada kami sebagai pemohon.”* (Pemohon 1 KL)

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut, penulis berasumsi bahwa untuk jaminan biaya sudah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo yang menjelaskan bahwa untuk biaya pembuatan akta kelahiran dan akta kematian gratis.

Sedangkan terkait jaminan legalitas dari akta kelahiran dan akta kematian yang telah dibuat oleh petugas sudah bersifat legal atau resmi diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo karena sudah dilengkapi dengan tanda tangan dari kepala dinas tersebut. Selain itu juga, untuk kerahasiaan identitas pemohon sudah dijaga kerahasiaannya guna menghargai hak pemohon. Hal tersebut telah dijelaskan pada kutipan wawancara seperti berikut ini:

*“Akta kelahiran dan akta kematian itu bersifat legal selain karena dikeluarkan oleh Dispendukcapil kabupaten probolinggo, juga dilengkapi dengan tandatangan kepala Dispendukcapil yang dapat dipertanggungjawabkan mengenai kebenarannya.”* (Kepala Seksi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo)

Selain itu, untuk kerahasiaan identitas pemohon sudah dijaga kerahasiaannya guna menghargai hak pemohon. hal itu dijelaskan dalam kutipan wawancara seperti di bawah ini:

*“Dan untuk kerahasiaan identitas tentu saja dijaga kerahasiaannya karena itu juga hak pemohon untuk dilindungi privasinya. seperti ketika akan mengambil dokumen yang telah jadi, petugas itu tidak langsung memberikan, jadi pemohon harus membawa dan memberikan surat keterangan untuk pengambilan tersebut kepada petugas yang telah tertulis juga nama dan hubungannya dengan pemohon, yang nantinya dicocokkan dengan buku register pengambilan dokumen.”*

Berdasarkan kutipan tersebut, indikator jaminan (*assurance*) pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten probolinggo yang dapat menjadi faktor penyebab tidak signifikannya pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten probolinggo yaitu jaminan biaya yang masih terdapat oknum untuk meminta pungutan liar kepada pemohon.

## **1.6 Analisis Faktor *Empathy* (Empati) Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian**

*Empathy* merupakan cara memberikan perhatian dan pelayanan yang tulus dan bersifat individu kepada pemohon sebagai upaya memahami kebutuhan pemohon (Hardiyansyah, 2018). Terkait dengan indikator empati yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo berupa rasa empati terhadap sikap petugas yang tidak membedakan pemberian pelayanan kepada pemohon, baik yang pada umumnya, maupun yang bekebutuhan khusus, rasa empati dalam bentuk perhatian petugas terhadap pemohon yang mengalami kesulitan, dan adanya kepercayaan pemohon terhadap petugas terkait pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian tersebut.

Adapun rasa empati petugas yang tidak membedakan pemberian pelayanan kepada pemohon, baik yang pada umumnya, maupun yang bekebutuhan khusus yang disertai juga dengan pemberian perhatian. Hal ini didukung dengan kutipan hasil wawancara sebagai berikut:

*“Tentu saja iya, disini semua sama rata untuk mendapatkan pelayanan. serta petugas memberikan perhatian kepada pemohon dalam bentuk petugas memberikan penjelasan kepada pemohon yang mengalami kesulitan untuk memahami prosedur pelayanan di Dispendukcapil.”* (Pemohon 1 KL)

*“Iya, sudah tanpa memandang siapapun diberlakukan sama. Petugas juga memberikan perhatian, namun masih ada juga yang kurang perhatian kepada pemohon. Untuk bentuk perhatian petugas seperti mempersilahkan duduk kepada pemohon, kemudian menanyakan perihal pengajuan apa yang akan dilakukan oleh pemohon tersebut.”* (Pemohon 2 KM)

Berdasarkan kutipan hasil wawancara tersebut, peneliti berasumsi bahwa petugas pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo telah memiliki rasa *empathy* terhadap pemohon terutama bagi pemohon yang mengalami kebingungan. Hal ini tidak dapat menyebabkan menurunnya jumlah pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo. Berdasarkan hal itu, masing – masing petugas dalam unsur lembaga pemerintahan wajib memperhatikan, berempati, dan memiliki kemampuan untuk melakukan pendekatan emosional kepada para pemohon yang sedang atau akan melakukan permohonan administrasi kependudukan seperti permohonan akta kelahiran dan akta kematian (Rizaldy, Sastrio dan Patunrangi, 2020). Pentingnya indikator *empathy* dalam pemberian pelayanan yang dilakukan oleh petugas kepada pemohon, karena dengan petugas yang memiliki rasa *emphaty* kepada pemohon tersebut dapat menciptakan kenyamanan bagi pemohon sehingga pemohon merasa dihargai ketika akan mengajukan permohonan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian (Abror dan Hidayah, 2021).

## **1.7 Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian**

### **1.7.1 Faktor Pendukung dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian**

Faktor pendukung merupakan suatu faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian (Agustina, 2015). Berdasarkan hasil analisis mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi

kualitas pelayanan dengan dimensi mutu, maka didapatkan faktor yang menjadi pendukung pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo, yaitu:

- a. adanya sarana dan prasarana berupa aplikasi SIAK untuk mempermudah pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian
- b. kondisi ruang pelayanan, ruang tunggu pelayanan, kamar mandi, kotak saran, tempat parkir, dan CCTV, yang sudah tersedia dengan keadaan yang luas dan bersih.
- c. penampilan petugas pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian yang rapi dan sesuai aturan kantor yang berlaku
- d. respon cepat tanggap petugas terhadap pemohon baik yang mengalami kesulitan ataupun yang tidak
- e. adanya jaminan pengetahuan petugas yang sudah baik mengenai pembuatan akta kelahiran dan akta kematian
- f. pembuatan akta kelahiran dan akta kematian yang tidak dikenakan biaya
- g. jaminan legalitas dan terjaganya kerahasiaan identitas pemohon terhadap akta kelahiran dan akta kematian yang telah dibuat oleh petugas
- h. adanya rasa empati dari petugas terhadap pemohon, sehingga memberikan pelayanan dengan sama rata baik kepada pemohon pada umumnya atau yang berkebutuhan khusus
- i. adanya peraturan atau regulasi pelaksanaan yang jelas dan mudah dipahami oleh pemohon

### 1.7.2 Faktor Penghambat dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian

Faktor penghambat merupakan suatu faktor yang dapat menghambat pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian (Agustina, 2015). Berdasarkan hasil analisis mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dengan dimensi mutu, maka didapatkan faktor yang menjadi penghambat pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo, yaitu:

- a. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang mengalami eror dikarenakan jaringan yang kurang stabil, sehingga proses pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian harus menunggu hingga jaringan kembali normal.
- b. masih terdapat petugas yang bersikap kurang ramah kepada pemohon ketika melakukan permohonan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian, seperti ketika petugas tidak menanyakan maksud kedatangan dari pemohon tersebut
- c. waktu tunggu pengambilan akta kelahiran dan akta kematian yang lama
- d. petugas belum tanggap dalam memperbaiki SIAK yang mengalami gangguan ketika memberikan pelayanan berlangsung
- e. keberadaan calo atau pihak ketiga dalam pengurusan akta kelahiran dan akta kematian yang masih ada, sehingga menimbulkan kesan yang kurang baik bagi instansi.