

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG (Studi: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Ihsan¹, Afifuddin², Suyeno³

*Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang
Jl. Joyo mulyo 392, Malang, 65144, Indonesia
E-mail:ihsanbimasakti@gmail.com*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik Administrasi Kependudukan di Kota Malang. Pelayanan publik merupakan hal yang fundamental dalam menjalankan roda-roda pemerintah. Meskipun, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah masih belum seutuhnya dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebagai penerima layanan. Salah satunya pelayanan publik administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kota Malang masih terdapat beberapa masalah yang harus diperbaiki dan dibenahi terkait tentang pelayanan yang masih kurang memanfaatkan waktu, dan respon terhadap masyarakat dalam melayani. Penelitian ini yaitu analisis deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menyajikan data secara sistematis, faktua dan akurat mengenai peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan. Fokus penelitian ini adalah penelitian mengenai kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Malang dengan menggunakan teori Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2018:63) yaitu Bukti fisik(tangible), kehandalan (Reliability), Respon/tanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy). Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan (observasi, wawancara, dan dokumentasi). Analisis data pada penelitian ini menggunakan empat komponen yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Kualitas Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang terdiri dari 5 indikator yaitu terkait dimensi tangible (bukti fisik), reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan yang terakhir Empathy (Empati) maka dapat di tarik kesimpulan yaitu sebagai berikut: Tangible (bukti fisik), fasilitas pendukung pelayanan sudah memadai seperti adanya pendinginan ruangan/AC, Kursi untuk menunggu antrian sudah cukup banyak. Dimensi Reliability (Kehandalan) pegawai merespon keluhan masyarakat dan menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan SOP yang ada di Dispendukcapil. Dimensi Empathy (Empati) yaitu pegawai sudah menunjukkan kualitas pelayanan dengan baik yaitu dengan memberikan pelayanan yang tulus, serta peduli memberi perhatian kepada masyarakat dan tidak membedakan satu sama lain sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan. Responsiveness (daya tanggap) bahwa pegawai sudah menunjukkan sikap yang cukup baik kepada masyarakat, namun ketanggapan pegawai terhadap masyarakat masih perlu di perbaiki.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan.

Pendahuluan

Dinamika pelayanan publik di Indonesia memang menjadi sebuah pembahasan yang menarik di dalam kehidupan masyarakat luas ketika berurusan dengan birokrasi pemerintah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1, bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan publik (Erlianti et al., 2019).

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang salah satu instansi yang berada di kota

malang yang mempunyai tugas pokok yang melaksanakan urusan pemerintah di bidang kependudukan berdasarkan asas otonomi dan pembantuan serta melaksanakan ketentuan. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan wadah atau sarana untuk bekerjasama dalam rangka mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan sebelumnya yang dihimpun menjadi suatu hubungan yang teratur berdaya guna dan berhasil untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dibutuhkan keahlian dan kinerja yang maksimal (Ida Hayu Dwimawanti, 2004).

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik daerah yang

menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerimaan layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan (Pundenswari, 2017).

Menurut LAN (2004) dalam Hardiansyah (2018:15) pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan". Karena pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah (Hayat 2017:1).

Kepuasan masyarakat didapatkan dari terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan standar pelayanan atau lebih dari standar tersebut, metode yang digunakan dalam pengukuran kepuasan masyarakat serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman dan acuan yang telah dibuat oleh pemerintah.

Secara umum dapat dikatakan bahwa setiap manusia sangat membutuhkan pelayanan, bahkan dapat disimpulkan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia itu sendiri. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik pasti mengharapkan mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah. Itulah pentingnya kemudian pemerintah harus terus menerus melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, agar kepuasan itu dirasakan betul oleh masyarakat.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua masyarakat sesuai dengan apa yang telah tertulis di dalam pasal 1 undang-undang nomor 25 tahun 2009 bahwa: 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 dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dipertegas pula dalam ayat (7), menyatakan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dengan dikeluarnya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah dalam asas penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan bahwa pemerintah daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan

urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah. Kemudian juga disebutkan pada pasal 34 ayat 2 bahwa pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan pada asas: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesional, partisipasi, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Ketetapan waktu, kecepatan waktu serta kemudahan dan keterjangkauan. Maka dari itu pemerintah daerah secara terus menerus harus berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Namun dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasan dan wewenang untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, dengan kebijakan tersebut pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan yang terbaik dan mampu menjawab apa yang diinginkan oleh masyarakat setempat.

Kebijakan desentralisasi atau otonomi daerah di implementasikan, pelayanan publik menjadi topik pembahasan penting baik di pemerintah ataupun di tengah-tengah masyarakat, dikarenakan pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi tolak ukur dalam keberhasilan, pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah berkualitas terhadap masyarakat, maka pelaksanaan program otonomi daerah dapat dikatakan berhasil.

Pemberian wewenang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah terhadap pemerintah daerah menjadi tuntutan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan yang prima, mengingat desentralisasi memiliki tujuan mulia atas perbaikan pelayanan publik yang menjadi harapan bagi setiap warga negara.

Oleh karena itu, pentingnya dalam hal memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat pelayanan publik masih menjadi persoalan yang perlu mendapatkan perhatian di negara kita ini dengan secara terus menerus. Hal ini dikarenakan dengan masih banyaknya tuntutan akan perbaikan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan oleh para abdi negara yang masih jauh dari kata pelayanan prima.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil (DISPENDUKCAPIL) Kota Malang yang terletak ditengah-tengah kota Malang merupakan salah satu pelaksanaan publik administrasi kependudukan bidang pendaftaran Kependudukan yang meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan Akta Kelahiran,

kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarga negaraan.

Kemudian dalam kualitas pelayanan yang baik di Kota Malang menjamin keberhasilan atas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat, namun sebaliknya kualitas pelayanan yang rendah akan dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh petugas Dispendukcapil Kota Malang.

Suatu keberhasilan dari pada pelayanan dapat dilihat dari bentuk pemerintahnya dan kebutuhan masyarakat yang selalu tergantung terhadap pelayanan publik pelayanan bukan hal mudah untuk dilakukan mengingat masih banyak masyarakat yang belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kegagalan dan keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kota Malang bisa dilihat dari pelayanan yang telah diberikan dan bagaimana proses pelayanan yang telah diberikan. Sehingga, pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dituntut untuk memberikan suatu pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Kota Malang. Akan tetapi masih terdapat permasalahan yang ditemukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Pada Jawa Pos Radar Malang, kepala Bidang Informasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang Sudarmanto mengatakan, ratusan pengaduan kasus tersebut ditemui selama beberapa bulan terakhir. Ada tiga masalah yang kerap dilaporkan ke pihaknya. Seperti NIK tak terdeteksi, sertifikat vaksin tak terdeteksi, dan namanya tak tercatat. Menanggapi masalah tersebut, Dispendukcapil Kota Malang melakukan konsolidasi dengan pemerintah pusat.

“Jadi kami mengirimkan data ke survei pusat supaya masalah tak muncul kembali,” katanya.

Berdasarkan kutipan di atas, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang masih belum dapat memuaskan masyarakat Kota Malang terkait dengan nama mereka yang tidak terdeteksi di vaksinasi. Cara kerja yang kurang cepat untuk mengkomunikasikan dengan pemerintah pusat terkait Nomor Induk Penduduk tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas dan survey dilakukan oleh peneliti, terdapat permasalahan sebagai berikut:

1. Berdasarkan berita yang ada di Jawa Pos Radar Malang, terdapat pernyataan terkait dengan KTP yang lama dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga masyarakat menunggu lama dalam

pengambilan KTP tersebut. Dalam menunggu jadinya ktp sekitar 5 hari baru jadi, sehingga ketika masyarakat yang sedang membutuhkan cepat maka harus menunggu pembuatan ktp tersebut.

2. Pada ulasan yang ada di Google Maps, adanya 6 ulasan yang memberi rating hanya 1, dan banyak pernyataan yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Malang. Sehingga dapat digambarkan bahwa dalam pelaksanaan dan pemberian pelayanan publik ini belum sesuai dengan aspek-aspek kualitas pelayanan publik.
3. Berdasarkan hasil survei, efektivitas waktu dalam pembuatan KTP tidak efisien dalam pembuatan KTP, serta dalam melayani dalam pembuatan dokumen lain.
4. Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public administrasi kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Malang.
5. Berdasarkan penjelasan latar belakang dan permasalahan, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang Kualitas pelayanan public di Kota Malang. Hal ini karena permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya menimbulkan suatu pertanyaan, terkait kualitas pelayanan public di Kota Malang, dan permasalahan ini belum ada penyelesaian secara maksimal oleh pemerintah Kota Malang. Oleh karena itu, penulis mengajukan judul penelitian **“Kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Malang”**

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dinilai dari dimensi tangible, reliability, responsiveness, Assurance, Emphaty?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pada kualitas pelayanan public administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang?

Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada kualitas pelayanan public administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan informasi ataupun acuan bagi penulis dengan judul yang serupa.
 - b. Hasil berdasarkan penelitian ini dapat sebagai tambahan kepastakaan pada bidang administrasi public, khususnya tentang pelyanan public, kualitas pelayanan publikm dan administrasi kependudukan.
 - c. Hasil dari penelitian dapat menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan, pengalaman dan wawasan penulis, baik pengetahuan yang bersifat teoritis dan praktis.
2. Manfaat Praktis
- Bagi pemerintah Kota Malang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang, penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumbangan pemikiran dan informasi yang berguna, dan dapat dijadikan sebagai acuan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kenepdudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Tinjauan Pustaka

Penelitian terdahulu

1. Sriwinarni (2021) skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil bahwa sudah melakukan pelayanan yang baik sehingga memberikan kepuasan dan pelayanan yang baik sehingga memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi masyarakat. Sedangkan dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) dan dimensi *Assurance* (jaminan), masih perlu melakukan perbaikan agar masyarakat yang memerlukan pelayanan dapat menerima jaminan dan mengambil berkas yang telah selesai diuruskan dengan tepat waktu.
2. Renita Wahyu Kusuma Nigrum, Nina Widowati dan Maesaroh (2021) Jurnal dengan judul “Analisis kuantitas Pelyanan pembuatan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati”. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitataif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kepesndudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten pati. Hasil penelitian ini dari dimensi kualitas pelayanan kepedndudukan yang dikemukakan oleh Zeitamhl maka ada empat dimensi: *tangible*,

reliability, *responsiveness*, dan *assurance* belum berjalan dengan baik. Sedangkan dimensi yang sudah berjalan dengan baik hanya dimensi empahaty.

3. Achmi Sutopo (2017) Skrip dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudkan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung”. Penelitian ini merupakan penelitian deskripsi dengan menggunakan pendekatan kaulitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Temanggung. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan public dinilai dari dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsivess*), jaminan (*assurance*), dan empathy (*empathy*). Berdasarkan (1) dimensi bukti fisik (*tangible*), fasilitas pendukung pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Temanggung belum memadai dan memasukkan masyarakat.
4. Niniek Septiana, Sri Suwutri dan Herbasuki Nurcahyanto (2021) Jurnal dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan”. Penelitian ini Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan mempunyai kualitas Pelayanan yang kurang baik atau kurang optimal.
5. Muniman, M. Mas’ud said, Retno Wulan Sekarsari (2022). Jurnal dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupatem Sampang. Hasil fasilitas yang kurang memadai seperti kurangnya kursi dalam ruang tunggu, sehingga masyarakat tidak dapat merasakan pelayanan yang baik serta kurang maksimal.

Metode penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskripsi, merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskripsi berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari informasi penelitian dan perilaku objek penelitian yang diamati. Dalam penelitian ini tidak ada perlakuan yang ditambahkan atau dikurangi dalam perolehan data di lapangan, penelitian ini menggambarkan suatu gejala, kondisi dan sifat situasi secara apa adanya tanpa adanya manipulasi pada waktu penyelidikan lapangan dilakukan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk melukiskan variable atau kondisi obyek yang diamati secara apa adanya tanpa adanya manipulasi.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu:

1. Menilai Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang. Berhubung dengan itu, maka penulis dalam menelitinya menggunakan indikator menurut Zeithaml mengemukakan lima indikator pelayanan public, yaitu:
 - a. Reliability yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
 - b. Tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
 - c. Responsiveness, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
 - d. Assurance, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
 - e. Empathy, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan public administrasi kependudukan dinilai dari dimensi (*tangible*) bukti fisik, berwujud (*reability*), kehandalan dan *empathy* (empati), dari ketiga dimensi memberikan hasil bahwa sudah melakukan pelayanan yang baik sehingga memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Sedangkan dimensi responsiveness (ketanggapan) dan dimensi (assurance), jaminan masih perlu melakukan diperbaiki supaya masyarakat yang memerlukan pelayanan dapat menerima jaminan dan mengambil berkas yang telah selesai diurus bisa berjalan dengan tepat waktu.
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pada kualitas pelayanan publik Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Malang.

Sumber Data

1. Data primer Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli data baru yang memiliki *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer

antara lain, observasi, wawancara dan dokumentasi. Penulis menggunakan metode ini untuk mendapatkan informasi dari data-data tentang pelayanan administrasi publik berupa pelayanan pembuatan KTP, Akte kelahiran, surat ijin mengemudi, Kartu identitas anak (KIA) dan lain-lain.

2. Data Sekunder

Data ini diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber buku profil kota malang, laporan Standar Operasional Pelayanan (SOP), jurnal dari internet, dan semua informasi yang berkaitan tentang pelayanan administrasi publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Malang.

Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung maupun tidak tentang hal-hal yang diamati dan mencatatnya pada alat observasi. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil penelitian observasi berperan serta dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.
- b. Wawancara (interview) merupakan teknik penelitian yang dilaksanakan dengan cara dialog baik secara langsung (tatap muka) maupun melalui saluran media tertentu antara pewawancara banyak digunakan manakala kita memerlukan data yang bersifat kualitatif.
- c. Dokumentasi merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlaku. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data tentang Kualitas Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Malang

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan tahapan untuk memecahkan permasalahan untuk mencapai tujuan akhir atau penelitian. Dalam penelitian penulis menggunakan analisis data interaktif yang digunakan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014) dalam sugiyono (2018:132-141) yang meliputi empat tahapan, yaitu:

- a. Data Collection (Pengumpulan Data)
Pengumpulan data yang telah dilakukan menggunakan tahapan observasi, wawancara, maupun dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian.
- b. Data Condensation (Kondensasi Data)
Kondensasi data adalah tahapan setelah penelitian melakukan pengumpulan data maka akan dianalisis yang bersifat mengelompokkan, mengarahkan, membuang

data yang tidak diperlukan dan mengorganisasi data.

c. Data Display (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang berbentuk laporan dari subjek penelitian. Pada tahap ini, penelitian menyajikan data penelitian yang telah selesai pada kondensasi data. Data disajikan sesuai dengan fokus penelitian.

d. Conclusion: Drawing/Verifying (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi)

Setelah tahapan penyajian dilakukan dalam penelitian, peneliti mencari makna dari data yang sudah dianalisis, sehingga, adanya data yang harus mempunyai validasi berdasarkan kebenaran dan kecocokan pada penelitian dan kemudian peneliti menarik kesimpulan berdasarkan masalah yang dibuat dan berfokus pada rumusan masalah yang sedang diteliti.

Keabsahan Data

Dalam berbagai karya, Norma K. Denkin mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Sampai saat ini, konsep Denkin ini dipakai oleh para peneliti kualitatif diberbagai bidang.

Pengendalian konversi lahan namun Menurutnya, triangulasi meliputi empat hal, yaitu: (1) triangulasi metode, (2) triangulasi antar peneliti (jika peneliti dilakukan dengan kelompok), (3) triangulasi sumber data, (4) triangulasi teori. Berikut penjelasannya.

- a. Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survey.
- b. Triangulasi antar-peneliti dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data, teknik ini diakui memperkaya khasnaah pengetahuan mengetahui informasi yang digali dari subjek penelitian.
- c. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawacara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (participant observation), dokumen tertulis arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto.
- d. Terakhir adalah triangulasi teori. Hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau *thesis statement*.

Pembahasan

Pada penelitian ini merupakan penelitian analisis deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang diukur 5 dimensi dalam pengukuran kualitas pelayanan publik, yaitu aspek bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Aspek tersebut diteliti dengan menggunakan teknik survey wawancara, dan dokumentasi.

1. Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dinilai dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

a. Bukti fisik (*tangible*)

Dimensi *tangible* merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh pelanggan dengan menggunakan indra manusia. Kemegahan gedung, kebersihan kantor, kerapian kantor dan karyawan, kenyamanan kantor, kecanggihan peralatan, merupakan contoh-contoh dimensi *tangible* juga merupakan faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan. Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Desmi (2017:02) bukti fisik (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya.

Dimensi *tangible* ini berhubungan dengan bukti fisik pelayanan yaitu kedisiplinan dan sopan santun petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Malang bahwa sudah disiplin dan sopan santun sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan pernyataan bapak Arif Adi Wibowo, S.AP. selaku bidan pelayanan mahasiswa magang menyatakan bahwa, disini dalam satu minggu terdapat 5 hari kerja mas, yaitu di hari senin sampai dengan jumat dan untuk pegawai disini sudah cukup disiplin mas karena pegawai disini datang sebelum jam kerja sekitar pukul 07:00 WIB sudah ada di kantor mas.

Penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, pegawai di Dispendukcapil Kota Malang selalu berpenampilan rapi dan sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Pemakaian seragam dan atribut menjadi hal yang wajib bagi seorang pegawai karena dengan adanya aturan yang membedakan suatu perusahaan lainnya.

Selain itu juga dari segi kenyamanan tempat, di ruang tunggu pelayanan dan ruang pelayanan memang sudah terdapat AC, dan

semuanya berfungsi dengan baik, sehingga ruangan lebih nyaman dan tidak terasa panas. Dalam melakukan pelayanan masih banyak sekali dokumen-dokumen yang belum tertata rapi di meja pelayanan yang membuat pegawai kesulitan dalam melayani pengguna layanan dan akan membuat pelayanan menjadi kurang maksimal. Dengan adanya dokumen yang belum tertata rapi dalam meja. Pegawai juga sudah biasa membiarkan dokumen tidak tertata rapi di meja pelayanan karena pada saat ada pengguna layanan yang mengambil produk layanan pegawai langsung mencari dokumen tersebut di meja pelayanan.

Penggunaan alat bantu adalah suatu sarana yang sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan demi kelancaran proses dalam pelayanan. Adanya alat bantu pelayanan sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada tanggal 09 Oktober 2023 menunjukkan bahwa terdapat computer, printer, camera dan alat perekam E-KTP, seperti yang disampaikan oleh bapak adiwiwono selaku pegawai Dispendukcapil kota Malang yaitu meliputi computer, printer, camera dan juga alat perekam E-KTP itu semua merupakan sarana dan prasarana penunjang proses pelayanan.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa bukti fisik (tangible) merupakan suatu alat sarana dan prasarana yang dapat menunjang proses dalam pelayanan agar lebih mudah dan cepat, dan dalam petugas dan pegawai memiliki tingkat kedisiplinan dan kesopanan dalam pelayanan suatu masyarakat, sehingga dapat memperoleh suatu kepuasan terhadap masyarakat kota Malang.

b. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dimensi yang kedua yaitu dimensi kehandalan (reliability) menurut Parasurman dalam Hasnin (2016:433) dimensi reliability merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Kecermatan petugas dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Apabila petugas tidak cermat dalam melayani pengguna layanan maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru, misalnya kecermatan dalam memperhatikan dalam penegtikan, maka hal itu akan merugikan para pengguna layanan. Karena pengguna layanan harus mengurus kembali kesalahan ketik tersebut. Maka dari itu petugas dituntut untuk cermat dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya.

Dispendukcapil kota Malang memiliki standar pelayanan yang jelas (SP) namun

menggunakan standar Operating Produce (SOP) dalam layanan. SOP ini berfungsi sebagai pedoman dalam bekerja baik itu dari prosedur kerja sampai dengan prosedur pelayanan. Namun ketika dalam penelitian ada masyarakat yang tidak mengetahui apa dan bagaimana prosedur dalam pelayanan.

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu disini sangat menentukan dalam proses pelayanan yang diberikan. Apabila semua petugas mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan maka layanan akan lebih cepat karena tidak hanya mengandalkan orang yang bisa menggunakan alat bantu saja.

Selain kemampuan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu juga perlu diperhatikan terutama dalam proses pelayanan. Hal ini ditunjukkan apabila ketika pelayanan sedang ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang petugas yang ahli dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan dokumen-dokumen yang ada. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 09 Oktober 2023, dengan hasil kehandalan yang dilakukan oleh aparatur negara/pegawai Dispendukcapil sudah maksimal dalam pelayanan administrasi publik dengan memberikan pelayanan yang tulus akan tetapi dari segi sistem jaringan yang membuat pegawai merasa kewalahan dalam pembuatan dokumen kepada masyarakat, Sehingga masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan data yang didapat diatas dapat disimpulkan bahwa kehandalan pegawai di Dispendukcapil Kota Malang perlu perbaikan yang sesuai dengan standar pelayanan (SP) dan sudah sesuai dengan Standar Operasi Layanan (SOP) dalam kehandalan yang dilakukan oleh petugas atau pegawai. Agar dalam kepuasan masyarakat dapat diukur dengan baik.

c. Dimensi Daya Tanggap (Responsiviness)

Daya tanggap dapat diartikan sebagai respon seseorang dalam menanggapi suatu masalah. Daya tanggap dapat dilakukan oleh suatu perusahaan yang memiliki tingkat kemampuan dalam merespon yang baik terhadap masyarakat atau seseorang.

Sesuai dengan pendapat Margareta dalam Ratna (2018:39) kualitas pelayanan daya tanggap merupakan suatu bentuk pelayanan dalam memberikan pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, dan pegawai pelayanan yang baik akan selalu tanggap kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna pelayanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Petugas atau pegawai merespon dan tanggap

dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan komunikasi dalam pelayanan sangat dibutuhkan, dengan adanya komunikasi yang baik dalam pelayanan membuat pengguna layanan lebih mudah memahami setiap penjelasan atau respon dari pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 09 Oktober 2023, pegawai memberikan respon yang kurang baik terhadap masyarakat yang membuat dokumennya dengan tidak memperhatikan keinginan dari masyarakat setempat sehingga tidak ada puas terhadap pelayanannya. Saat ada pengguna layanan yang baru datang petugas atau pegawai langsung memberikan respon dengan baik. Akan tetapi ada dari sebagian pegawai yang tidak sesuai dengan ketentuan yang ada mungkin karena lagi banyak pikiran atau kurang mood yang dirasakan. Respon yang baik akan memberikan kesan yang baik juga terhadap pengguna layanan nantinya, karena pengguna layanan akan lebih meningkat mengenai perilaku maupun etika seseorang.

Pegawai melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi, tepat dan efisiensi, agar pengguna layanan juga akan merasa senang apabila pelayanan dilakukan dengan tepat. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan yang didapatkan oleh pengguna layanan dapat diselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan pengguna sesuai dengan harapan yang diinginkan. Namun ada beberapa sebagian dari pegawai yang tidak mematuhi peraturan yang dibuat sehingga dapat diperbaiki dengan baik lagi.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap seseorang pegawai perlu diperbaiki lagi yang sudah sesuai dengan ketentuan yang ditentukan dengan standar operasi pelayanan (SOP) yang memuat pada Undang-undang yang berlaku. Daya tanggap itu sendiri dapat membantu kinerja baik atau tidaknya suatu pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kota Malang.

d. Jaminan (Assurance)

Jaminan (assurance) ini dalam pelayanan administrasi publik dapat memberikan dampak bagi suatu perusahaan atau kantor yang dapat memadai sarana dan prasarana yang dimilikinya. Dalam hal ini pegawai dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang tepat waktu serta sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dalam indikator assurance (jaminan) ini terdapat subindikator waktu merupakan suatu hal yang penting dalam berjalannya suatu proses pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 09 oktober 2023 yaitu: jaminan waktu yang diberikan oleh pegawai dispendukcapil sudah sesuai dengan standar

pelayanan dan sesuai dengan standar operasi pelayanan yang diberikan. Akan tetapi ketika ada sesuatu yang tidak sesuai dengan keinginan dan ketepatan waktu itu bukan kelalaian kami, tetapi terkadang kami mengikuti arahan dan terkadang sistem jaringan juga membuat kami terhambat dalam pembuatan dokumen yang ada.

Di dispendukcapil terkait jaminan kepastian biaya tidak memungut biaya sama sekali melainkan pembuatan secara (gratis) oleh sebab itu dispendukcapil memberikan ruang kepada masyarakat untuk membuat dokumen sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Dulu memang ia menggunakan biaya dalam pembuatan tetapi untuk kebijakan sekarang tidak ada pemungutan biaya sama sekali. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 09 Oktober 2023 bahwa: jaminan biaya sudah tidak diterapkan lagi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Malang, seperti pada pembuatan KTP, KK, AKTA kelahiran dan kematian tidak sama sekali memungut biaya apapun, maka pengguna layanan tidak usah khawatir jika harus mengeluarkan biaya untuk pembuatan KTP, Akta kelahiran dan sebagainya.

Dalam artian pegawai dispendukcapil memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, legalitas atau keabsahan merupakan hal yang penting dalam produk pelayanan, legalitas bersifat memberi kejelasan terhadap suatu produk pelayanan. Tak banyak yang mengetahui seperti apa jaminan legalitas, karena beberapa pengguna layanan yang belum paham apa itu jaminan legalitas. Sesuai dengan pendapat yang dikatakan oleh bapak Adi Wibowo, S.AP, terkait dengan jaminan legalitas yang diberikan tetapi terkadang masyarakat kurang memahami apa itu legalitas. Jaminan legalitas di dispendukcapil Kota Malang sudah ada sehingga masyarakat tidak usah khawatir terkait dengan pembuatan dokumen.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa jaminan (*assurance*) yang ada di dispendukcapil Kota Malang sudah tidak menggunakan biaya sedikit pun. Dalam pembuatan dokumen tidak dipungut biaya melainkan gratis, hanya saja terkadang yang membuat lambat dalam pembuatan dokumen itu karena gangguan dari sistem internal yang eror sehingga pembuatan dokumen harus menunggu berhari-hari agar dapat diproses dengan cepat.

e. Dimensi Empati (Empathy)

Dimensi ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan. Pegawai yang ramah akan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi masyarakat atau pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin

hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang melakukan pelayanan. Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di tempat pembuatan KTP dispendukcapil Kota Malang melalui kantor,

Petugas melakukan pelayanan dengan ramah, keramahan sangat diperlukan oleh pegawai dalam melakukan suatu proses pelayanan. Bersikap ramah berarti bersikap baik dan menarik budi bahasanya. Jika pegawai pelayanan bersikap ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan. Sapaan kepada masyarakat layanan yang baru saja datang membuat rasa senang tersendiri bagi pegawai layanan merasa dihormati.

Pegawai melakukan pelayanan dengan sopan santun, dalam kegiatan pelayanan sikap sopan santun sangatlah penting dan harus diterapkan dengan pegawai yang memiliki sikap sopan santun tentunya suatu kualitas menjadi berkualitas dalam masyarakat yang melakukan kegiatan pelayanan juga akan merasa senang dan merasa mereka akan dihargai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, bahwa empati yang diberikan oleh pegawai dispendukcapil sudah sangat baik dan sopan santun, apalagi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang akan melakukan pembuatan dokumen KTP, KK, akta kelahiran, atau kematian mereka akan diberikan sikap yang ramah agar masyarakat merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa rasa empati yang diberikan oleh pegawai dispendukcapil sudah baik dan sesuai dengan standar operasi pelayanan (SOP) yang sudah dibuat, maka dari itu pengguna atau masyarakat harus memahami pelayanan yang sudah ada dengan mematuhi peraturan yang sudah dibuat oleh dispendukcapil Kota Malang.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan peneliti sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang terdiri dari 5 indikator yaitu terkait dimensi tangible (bukti fisik), reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan yang terakhir Empathy (Empati) maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:
 - a. *Tangible* Dimensi Tangible (Bukti Fisik) pada dimensi ini dirasa sudah dikatakan baik. Karena dilihat dari sarana dan prasarana yang ada sudah memadai. Hanya saja pegawai bisa mengkoordinasi lagi supaya terdapat dan tertata dengan baik.
 - b. *Reliability* (Kehandalan) berdasarkan hasil wawancara penilaian pada dimensi ini sangat

baik dikarenakan dapat penilaian baik dari masyarakat. Akan tetapi perlu ada perbaikan yang banyak agar memperhatikan sarana dan prasarana yang ada sebagai dari beberapa indikator yang telah ditanyakan yaitu mengenai kecermatan dan kehandalan pegawai dalam mengoperasikan alat bantu.

- c. *Responsiveness* (Ketanggapan) pada penilaian dimensi ini berdasarkan hasil penelitian perlu adanya perbaikan lagi agar lebih baik dalam pelayanan masyarakat dengan merespon yang baik pula. Kecepatan dan ketepatan menjadi suatu utama dalam pembuatan dokumen, maka dari itu perlu adanya respon yang baik terhadap masyarakat kota Malang.
 - d. *Assurance* (Jaminan) Ditinjau dari dimensi Assurance, Kantor Dispendukcapil Kota Malang dalam memberikan jaminan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik aman dan nyaman, dari segi pelayanan dan sarana yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Malang.
 - e. *Empathy* (Empati) berdasarkan hasil penelitian bahwa penilaian pada indikator sudah bisa dikatakan cukup baik dikarenakan pegawai Dispendukcapil Kabupaten sudah melakukan pelayanan dengan sikap ramah sopan santun, dan tidak adanya diskriminatif, ditandai dengan anjuran membudayan 8S; senyum, salam, sapa, sopan, santun, sabar, semangat dan siap melayani.
2. Faktor pendukung dan Penghambat Kualitas pelayanan publik di dispendukcapil kota Malang.
 - a. Faktor Pendukung yaitu adanya peserta magang yang dapat meringankan dan mempercepat pekerjaan pegawai sehingga masyarakat dapat menerima dengan cepat segala urusannya.
 - b. Faktor Penghambat yakni kurangnya kesadaran masyarakat akan penting memiliki dokumen kependudukan dan kesadaran mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengurus segala urusannya. Kedua internet dan server website down sehingga hal tersebut mempengaruhi pada kualitas pelayanan

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas maka rekomendasi penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya memasang Standar Operasional Prosedur (SOP) agar masyarakat mengetahui standar pelayanan yang ada di kantor Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Malang.
2. Mengadakan sarana/fasilitas maupun personil segera diupayakan agar kualitas pelayanan dapat dicapai sebagaimana ukuran-ukuran tangible, reliability, responsiveness, assurance, maupun empathy. Semuanya itu akan

berimplikasi pada optimalisasi pemberian pelayanan dan menghindari dari sistem eror dan balangko yang kurang.

3. Meningkatkan kualitas publik seharusnya mengubah posisi dan peran dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat berubah menjadi suka melayani dan suka mengatur dan memerintah, merubah menjadi suka menolong ke arah yang kolaborasi, fleksibel, dan dialogis dari yang suka menggunakan kekuasaan serta menuju ke cara-cara kerja realistik dari pada cara-cara yang sloganis. Dengan demikian tersedianya sumber daya berupa personil, peralatan dan pembiayaan, maka tugas dan tanggung jawab pemerintah dispendukcapil kota malang untuk memberikan layanan publik publik dapat dilaksanakan dengan baik. Pada gilirannya masyarakat dapat menikmati kualitas pelayanan yang diberikan oleh para petugas pemerintah dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang.
4. Mengintensifikan pekasanaan sosialisasi mengenai pelayanan melibatkan masyarakat sebanyak-banyaknya untuk untuk menghadiri penyuluhan mengenai pelayanan, tempat penyuluhan hendaknya dapat di jangkau denagn mudah oleh masyarakat, waktu pelaksanaan penyuluhan disesuaikan dengan aktivitas masyarakat setempat dan dilakukan secara merata diberbagai wilayah dan berbagai lapisan masyarakat kota malang.
5. Pemerintah dinas kependudukan dan pentatan sipik kota malanghendaknya segera mempertimbangkan reformasi administrasi untuk melahirkan kebikan yang mengintegrasikan satu pelayanan administrasi penduduk. Dengan demikian pemerintah dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang akan lebih optimal dalam mengelolah sistem administrasikependudukan yang ada.

Daftar Pustaka

Sumber Buku:

- Keban, Yermias.T. 2019. *Enam Dimensi Startegis Adminstrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Penerbit Gava M edia.
- Ali Faried. 2015. *Teori dan Konsep Administrasi dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Makarom Zaenal, ddk. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Cv Pustaka Setia.
- Nisa, Z. N. I., & Suhartono, S. (2018). *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Tiki Yogyakarta*. (Doctoral dissertation, STIE Widya Wiwaha).

Sujarweni, V. W. (2014). *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Perss.

Fathoni, A. (2006). *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

E-book

Mulyawan, Rahman. 2016, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.

Maulidiah Sri. 2014, *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Bandung: Indra Prahasta.

Sumber Jurnal:

- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Ida Hayu Dwimawanti. (2004). (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh : Ida Hayu Dwimawanti. *“Dialogue” JIAKP*, 1(1), 109–116.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13–21. www.jurnal.uniga.ac.id
- Muniman, Muniman, M. Mas' ud Said, and Retno Wulan Sekarsari. *Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang. Respon Publik* 16.10 (2022): 95-105.
- Rohman, Alifian Nur, Nurul Umi Ati, and Agus Zainal Abidin. *Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan. Respon Publik* 15.6 (2021): 72-78.
- Handoyo, Eko. *Kebijakan publik. Semarang: Widya Karya* (2012).
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. Otoritas: *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayanan Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.
- Syafingi, H. M. (2017). Konstitusionalitas Standar Pelayanan Minimal. *Jurnal Hukum Novelty*, 8(2), 216-231.
- Ardiputra, S., & Prawira, M. R. (2020). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571: Kualitas

- Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis, 4(2), 136-146.
- Sarwono, J. (2010). *Pengertian dasar structural equation modeling (SEM)*. Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Ukrida, 10(3), 98528.
- RAY RAYANDI, J. O. N. I. (2019). *Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Tasikmalaya*. (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi).
- Nasyrah, N., & Darwis, D. (2017). *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar*. Jurnal Mirai Management, 2(1), 133-148.
- Handayani, A., & Rijali, S. (2021). *Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dilihat dari Dimensi Empati di UPTD. BALAI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TABALONG*. JAPB, 4(2), 694-701.
- Humbaina, M., & Rizkyanti, C. A. (2020). *Hubungan Empati Dengan Perilaku Konflik Dengan Orang Tua Dual-Career*. ANFUSINA: Journal of Psychology, 3(2), 201-216.
- Lestari, F. A. P. (2018). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Sosio e-kons, 10(2), 179-187.
- Cristianingsih, E. (2020). *Implementasi kebijakan administrasi Kependudukan di kabupaten bandung*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi, 12 (2).
- Rohman, D. F. (2013). *Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan terpadu* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Paryanta, P., Sutariyani, S., & Susilowati, D. (2017). *Sistem informasi administrasi kependudukan berbasis web desa Sawahan*. Jurnal Khatulistiwa Informatika, 3(2), 490755.
- Lestari, M. A., Tabrani, M., & Ayumida, S. (2018). *Sistem Informasi Pengolahan Data Administrasi Kependudukan Pada Kantor Desa Pucung Karawang*. Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi, 13(3), 14-21.
- Yuliani, W. (2018). *Metode penelitian deskriptif kualitatif dalam perspektif bimbingan dan konseling*. Quanta, 2(2), 83-91.
- Jasmalinda, Jasmalinda. "Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Koperindag Mentawai." Jurnal Inovasi Penelitian 1.10 (2021): 2157- 2164.
- Sumber Hukum:**
- Undang-Undang Republik Indoensia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1.
- Pasal 1 undang-undang nomor 25 tahun 2009.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah dalam asas penyelenggaraan pelayanan publik.
- No.15 Tahun 2007 dan diperkuat dengan peraturan walikota malang No.11 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di lingkungan pemerintah kota malang. Dalam peraturan daerah kota malang No. 15 Tahun 2007 pada Bab 1.
- Komponen standar pelayanan Permandagri No.118 Tahun 2017 Tentang Blanko, KK, Register dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil.
- Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 asas penyelenggaraan pelayanan publik.
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 jo UU Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
- UU RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik pasal 15 poin (d) dan (e).
- Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1.
- Keputusan mentri dalam Negeri NO. 54 tentang kependudukan pedoman penyelenggaraan pendaftaran penduduk.
- Nomor 40 Tahun 2019 tentang Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi yang kemudian di revisi dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang administrasi kependudukan.
- UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Adminstrasi Kependudukan.
- UU No 24 Tahun 2013 sebagai perubahan.
- UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administarsi Kependudukan.
- UU No. 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Permandagri No 118 Tahun 2007 Tentang Blanko, KK, Register dan Kutipan akta pencatatan sipil.
- Permandagri No.19 Tahun 2012 tentang pedoman pendokumentasian hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- Perda No. 9 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Website:**

Ulasan DISPENDUKCAPIL Kota Malang sumber:
google maps (Akses 17 Agustus 2023)
LAMPIRAN
1<https://www.google.com/maps/search/ulasan+Dispendukcapil+Kota+Malang+di+Google+Maps./@-8.0321932,112.6394028,17z/data=!3m1!4b1?entry=ttu>.