

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MAROS**

EKA SAINUDDIN

E011181024



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

EKA SAINUDDIN (E011181024), Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros. 71 Halaman + 6 Gambar + 6 Tabel + 10 Lampiran + Dibimbing oleh Prof. Dr. Hamsinah, M.Si dan Dr. Hasniati, S.Sos. M.Si

Kualitas pelayanan sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini berjumlah tujuh orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Adapun indikator yang digunakan adalah (1) *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan hanya saja dari kedisiplinan petugas pelayanan yang belum cukup baik serta mesin antrian yang rusak sehingga untuk mengambil antrian dilakukan secara manual melalui petugas membuat masyarakat lama dalam mengambil nomor antrian.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Akta Kelahiran, pelayanan publik



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

EKA SAINUDDIN (E011181024), Quality of Birth Certificate Service at the Department of Population and Civil Registration of Maros Regency. 71 Pages + 6 Images + 6 Table + 10 Attachments + Supervised by Prof. Dr. Hamsinah, M.Si and Dr. Hasniati, S.Sos. M.Si.

Service quality is very important in the delivery of public service. This study aims to describe and analyze the quality of birth certificate service at the Department of Population and Civil Registration of Maros Regency.

This research uses descriptive qualitative research method. There were seven interns in this study. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation studies. The indicators used are Tangible (Physical Evidence), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance), and Empathy (Empathy).

The results of the research conducted indicate that the quality of the Department of Population and Civil Registration of Maros Regency is good enough in providing service, it's just that the discipline of service officers is not good enough and the queuing machine is broken so to take the queue is done manually through the officer making people wait a long time in taking queue numbers.

Keyword: Quality of Service, Birth Certificate, Public Service



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eka Sainuddin

NIM : E011181024

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros" adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 4 Juli 2022



Eka Sainuddin



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Eka Sainuddin
NIM : E011 18 1024
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Maros.

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 4 juli 2022

Menyetujui :

Pembimbing I,

Prof. Dr. Hamsinah, M.Si
NIP 195511031987022001

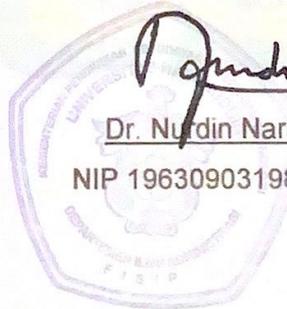
Pembimbing II,

Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si
NIP 19680101199722001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Dr. Nurdin Nara, M.Si
NIP 196309031989031002





UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Eka Sainuddin
NIM : E011 18 1024
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Maros

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana,
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Hasanuddin.

Makassar, 4 Juli 2022

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Prof. Dr. Hamsinah, M.Si

(.....)

Sekretaris Sidang : Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si

(.....)

Anggota : 1. Dr. Badu Ahmad, M.si

(.....)

2. Dr. Nurdin Nara, M.si

(.....)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karen rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAROS”**. Sholawat dan salam tak lupa pula kita curahkan kepada Baginda Rasulullah SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang seperti saat ini.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik bagi mahasiswa program S1 di Departemen Ilmu Adminsitrasi Universitas Hasanuddin. Penulis menyadari mengenai penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, hal ini tentu tidak terlepas dari keterbatasan ilmu yang dimiliki oleh penulis. Namun, penulis telah berupaya untuk melakukan yang terbaik dalam penyelesaian skripsi ini, karenanya penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang sifatnya kondusif.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada Orang tua tercinta Ayahanda **Sainuddin** dan Ibunda **Niswa**, Adik Penulis **Dandi**, Serta Mama tercinta **Almarhum Matia**. Terima kasih atas doa, bimbingan, nasihat, kasih sayang, motivasi dan pengorbanan materil-nya selama penulis menempuh studi.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya penulis mendapat bantuan dari banyak pihak yang sudah mendukung dan membimbing penulis. Kasih yang tulus, penghargaan, ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa., M.Sc** selaku Rektor Universitas Hasanuddin;
2. **Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para staf dan jajarannya;
3. **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi dan **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P.** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi;
4. **Prof. Dr. Hamsinah, M.Si** selaku pembimbing I dan **Dr. Hasniati, S.Sos, M.Si** selaku pembimbing II yang penuh ketulusan dan keikhlasan meluangkan waktunya untuk memberi arahan dan masukan kepada penulis;
5. **Dr. Badu Ahmad, M.Si** dan **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku dewan penguji. Terima kasih atas kesediaannya dalam menghadiri sidang proposal dan skripsi serta segala masukannya dalam penulisan skripsi;
6. Seluruh dosen program studi Administrasi Publik UNHAS yang telah banyak memberikan pengetahuan, arahan, dan bimbingan selama menjalani bangku perkuliahan, serta staf akademik (**Ibu Ros, Ibu Darma, dan Pak Lili**) yang telah membantu penulis dalam pengurusan kelengkapan administratif penulisan skripsi;
7. Seluruh staf **Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros** dan **masyarakat** yang telah bersedia memberikan bantuan kepada penulis selama meneliti;

8. Teman-teman **LENTERA 2018** atas segala bantuan dan perhatian kalian selama proses perkuliahan di kampus semoga cita-cita kita semua dapat tercapai, sukses untuk kalian semua;
9. Teman-teman tersayang “**KUI**” **Anita, Wulan, Yunita, Eka, Sika, Arini, Riri, dan Nopi**. Terima kasih telah menjadi keluarga kedua bagi penulis, selalu ada untuk menghibur, memberi dukungan dan semangat, menemani dalam suka dan duka penulis. Semoga kalian semua sukses dan impian masing-masing bisa segera terwujud, Aamiin;
10. Sahabat ku **Septy, Fitry, Mitha, Lisa** dan **Irin** yang dengan penuh keikhlasan meluangkan waktunya untuk menemani, membantu, dan memberi semangat kepada penulis selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi;
11. Warga **HUMANIS FISIP UNHAS**, kakanda **RELASI 012, RECORD 013, UNION 014, CHAMPION 015, FRAME 016, LEADER 017**, adik-adik **MIRCLE 019** dan **PENA 020**;
12. Teman-teman **KKN Gel.106 Wilayah Biringkanaya 2** yang telah menambah cerita seru di akhir masa perkuliahan penulis. Terima kasih atas dukungan dan bantuan kalian kepada penulis, sukses untuk kita semua;
13. Untuk **Stray Kids** yang telah menjadi penyemangat penulis dalam menyusun skripsi ini. Terima kasih atas lagunya yang menjadi penghibur serta penyemangat selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi;
14. Semua pihak yang tidak dapat diucapkan satu persatu yang telah membantu, mendukung, maupun mendoakan penulis selama ini.

Rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada semua pihak atas segala doa dan dukungannya semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis. Aamiin

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, taufik dan karunia-Nya. Aamiin

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Makassar, 4 Juli 2022

Eka Sainuddin

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Manfaat penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Pelayanan Publik	7
II.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	7
II.1.2 Jenis-jenis pelayanan publik	8
Jenis-jenis pelayanan publik menurut LAN (Lembaga Administrasi Negara) yaitu :.....	8
II.1.3 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	10
II.1.4 Asas-asas Pelayanan Publik	13
II.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	14
II.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	14
II.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	15
II. 3 Akta Kelahiran	18
II. 4 Penelitian Terdahulu	19
II. 4 Kerangka Pikir	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
III.1 Pendekatan Penelitian.....	23

III.2 Jenis Penelitian	23
III.3 Lokasi penelitian	23
III.4 Unit Analisis	23
III.5 Informan Penelitian	23
III.6 Sumber Data	24
III.7 Fokus Penelitian	24
III. 8 Teknik Pengumpulan Data.....	26
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	29
IV.1 Gambaran Umum Kabupaten Maros	29
IV.1.1 Letak Geografi	29
IV.1.2 Demografi.....	30
IV.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil	30
Kabupaten Maros	30
IV.2.1 Visi dan Misi	31
IV.2.2 Jumlah Pegawai.....	31
IV.2.3 Struktur Organisasi.....	32
IV.2.4 Tugas dan Fungsi Jabatan Struktural di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros	33
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	47
V. 1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	47
V. 2 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	54
V. 3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	58
V. 4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	61
V. 5 <i>Empathy</i> (Empati).....	63
BAB VI PENUTUP	67
VI. 1 Kesimpulan	67
VI. 2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Kerangka Pikir.....	22
Gambar V.1. Fasilitas Pelayanan.....	48
Gambar V.2. Ruang Bermain Anak dan Ruang Laktasi	50
Gambar V.3. Papan Persyaratan Penerbitan	53
Gambar V.4. Papan Cara Melapor yang Baik dan Benar	59
Gambar V.5. Mesin Antrian.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Capaian Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros Tahun 2020	3
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel IV.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Maros	30
Tabel IV.2 Status Pendidikan Pegawai	32
Tabel IV.3 Golongan Pegawai	32
Tabel V.1 Jenis Fasilitas Pelayanan	47

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: "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".

Pada prinsipnya yang menjadi masalah utama dalam pelayanan publik yaitu terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik terdiri dari berbagai aspek, yaitu pola penyelenggaraannya atau tata pelaksanaannya, dukungan sumber daya manusia (SDM), dan kelembagaannya. Jika dilihat dari sisi pola penyelenggaraan atau tata laksana, pelayanan publik masih memiliki kelemahan, yaitu kurang responsif, kurang accessible, kurang koordinasi, terlalu birokratis, kurang mau mendengar keluhan atau aspirasi masyarakat, dan inefisien. Dari sisi sumber daya manusia, yaitu berkaitan dengan tingkat keprofesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Sedangkan dari sisi kelembagaan, yaitu desain organisasi yang penuh hirarki sehingga membuat pelayanan menjadi berbelit-belit dan tidak terkoordinasi. Dengan pelayanan publik yang berkualitas, masyarakat akan merasakan kepuasan atas layanan yang diterima. Dengan demikian akan menimbulkan kepercayaan

masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan. Kualitas pelayanan itu sendiri dimaknai sebagai kepuasan penerima pelayanan.

Salah satu alat dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu mengukur tingkat kepuasan pihak penerima pelayanan atau masyarakat. Untuk mengetahui tentang kepuasan masyarakat maka diperlukan survey lapangan yang hasilnya akan dituangkan dalam bentuk hasil survey. Kepuasan masyarakat merupakan pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik yang mencakup kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat, tingkat kepuasan secara keseluruhan, dan aspek pelayanan lainnya, serta membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Nashar, 2020:28).

Pengukuran kepuasan masyarakat bertujuan untuk mendapatkan umpan-balik atas kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan atau pemerintah. Hasil dari melakukan survei kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai bahan untuk membuat kebijakan terhadap pelayanan publik serta melihat kinerja pihak penyelenggara pelayanan. Dengan dilakukannya pengukuran kepuasan masyarakat dapat mendorong masyarakat untuk memberikan penilaian terhadap kinerja penyelenggara pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros merupakan penyelenggara pemerintah kabupaten Maros yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan administrasi kependudukan. Pelaksanaan administrasi kependudukan dan catatan sipil meliputi pelayanan penerbitan KTP-el, penerbitan surat keterangan kependudukan, kartu keluarga, akta kelahiran, penerbitan kartu identitas anak, dan sebagainya.

Salah satu pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros yaitu penerbitan akta kelahiran. Akta kelahiran sangat penting karena merupakan bentuk identitas bagi setiap anak. Anak yang tidak memiliki akta kelahiran memiliki beberapa resiko yaitu, akan kesulitan mendapatkan pendidikan formal, memicunya terjadinya perkawinan dini, meningkatnya angka pekerja anak, dan adopsi ilegal karena tidak memiliki identitas yang jelas. Dengan memiliki akta kelahiran maka anak akan mendapat pengakuan Negara atas status identitas individu, status kependudukan dan status kewarganegaraan serta digunakan sebagai dokumen persyaratan pendaftaran pendidikan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Laporan Akuntabilitas Kinerja (LKJ) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros pada tahun 2020, dari 139.238 anak di Kabupaten Maros terdapat 87.384 anak yang belum memiliki akta kelahiran sedangkan jumlah anak yang memiliki akta kelahiran yang tercatat dari SIAK sebesar 51.750. jumlah anak yang belum memiliki akta kelahiran lebih besar dibanding jumlah anak yang sudah memiliki akta kelahiran.

Tabel I.1 Capaian Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Maros Tahun 2020

No.	KECAMATAN	JUMLAH ANAK	JUMLAH ANAK MEMILIKI AKTA KELAHIRAN		JUMLAH ANAK YANG BELUM ADA AKTA	
		0-18 TAHUN	AKTA DARI SIAK	TOTAL	JUMLAH	PERSENTASE
1.	MANDAI	18066	5439	5439	12659	9,1
2.	CAMBA	4715	2071	2071	2590	1,86
3.	BANTIMURUNG	11830	5648	5648	6154	4,42
4.	MAROS BARU	10448	5456	5456	5003	3,6
5.	BONTOA	11349	3734	3734	7607	5,47
6.	MALLAWA	4316	1997	1997	2313	1,66
7.	TANRALILI	10839	3483	3483	7379	5,3
8.	MARUSU	11862	3587	3587	8282	5,95
9.	SIMBANG	9548	3303	3303	6206	4,46
10.	CENRANA	5403	1944	1944	3467	2,49
11.	TOMPOBULU	6241	1646	1646	4580	3,29
12.	LAU	9828	4435	4435	5398	3,88
13.	MONCONGLOE	6998	2228	2228	4810	3,46
14.	TURIKALE	17741	6779	6779	10936	7,86
	JUMLAH	139.238	51.750	51.750	87.384	63

Sumber: Laporan Akuntabilitas Kinerja (LKJ) Disdukcapil Maros 2020

Berdasarkan observasi sementara yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros dalam hal pelayanan akta kelahiran yaitu, pelayanannya cenderung lama. Sistem antriannya yang bergerak lambat sehingga masyarakat cenderung membutuhkan waktu yang lebih lama dalam mengurus akta kelahiran. Beberapa keluhan masyarakat melalui ringkasan ulasan google maps di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros, seperti *website* antrian *online* yang tidak bisa diakses dan ketidaktahuan akan jadwal kepengurusan sehingga membuat masyarakat bingung akan pelayanannya.

Dalam penelitian yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Pemenuhan Hak Sipil Anak Dalam Memperoleh Akta Kelahiran di Kabupaten Maros” yang dilakukan oleh tim Alsa LC Unhas menyatakan bahwa dalam pembuatan akta kelahiran rumit dan memakan waktu. Rumitnya prosedur layanan dan persyaratan administratif yang harus dipenuhi. Selain itu, prosedur yang rumit termasuk pengisian formulir yang tidak mudah diisi menyebabkan hambatan kepengurusan akta kelahiran, apalagi ketika petugas hanya bersikap menunggu tanpa memberikan jalan keluar dari kesulitan yang dihadapi masyarakat. Banyaknya praktik percaloan dalam hal pembuatan akta kelahiran anak, ini terlihat dengan adanya calo yang berada disekitar kantor dan bahkan calo juga berasal dari pegawai sendiri (Alsa, 2021).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hendrik Toda, dkk (2021) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang” menunjukkan bahwa kemampuan dalam melakukan pelayanan di Disdukcapil dalam pembuatan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, dan Akta

Kematian sudah cukup baik tapi masih kurang efektif dalam pelaksanaannya, dikarenakan saat melayani masyarakat yang bertanya mengenai persyaratan atau prosedur terkadang masih adanya sikap acuh tak-acuh yang diberikan oleh beberapa pegawai serta masih adanya tindakan nepotisme yang dilakukan beberapa pegawai kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros dengan judul **“Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros”**.

I.2 Rumusan Masalah

“Bagaimana Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros?”.

I.3 Tujuan Penelitian

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan akta kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros.

I.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Secara akademisi, diharapkan dapat menjadi bahan informasi bagi akademisi atau pihak-pihak yang berkompeten dan referensi mengenai Kualitas Pelayanan akta kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros.
2. Secara praktis, diharapkan dapat memberikan masukan dan saran kepada pihak-pihak yang memerlukan dalam meningkatkan kualitas

pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Maros.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Pelayanan Publik

II.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu : perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang.

Menurut Zauhar, pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Pelayanan publik yaitu semua barang dan jasa publik (*public good and service*) yang diatur dan diselenggarakan oleh pemerintah kepada warga Negara (Badu, 2018:3).

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: "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".

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah

pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat (Hardiyansyah, 2018:19).

II.1.2 Jenis-jenis pelayanan publik

Jenis-jenis pelayanan publik menurut LAN (Lembaga Administrasi Negara) yaitu :

1. Pelayanan pemerintahan

Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.

2. Pelayanan pembangunan

Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

3. Pelayanan utilitas

Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyedia listrik, air, telepon, dan transportasi local.

4. Pelayanan sandang, pangan dan pangan

Pelayanan sandang, pangan, dan pangan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

5. Pelayanan kemasyarakatan

Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Menurut Mahmudi (Hardiyansyah, 2018), pelayanan publik diklasifikasikan kedalam dua kategori, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Penjelasannya sebagai berikut :

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

- 1) Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar.
- 2) Pendidikan dasar merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya.
- 3) Bahan kebutuhan pokok, selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar lainnya, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat misalnya : beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam ber beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayor, dan sebagainya.

2. Pelayanan Umum

- 1) Pelayanan administrative adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya :

Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan sebagainya.

- 2) Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan public, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
- 3) Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan dan sebagainya.

II.1.3 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat sepuluh prinsip pelayanan umum sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (teletematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi

dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pada pasal 34 Undang-Undang No. 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

1. Adil dan tidak diskriminatif
2. Cermat
3. Santun dan ramah
4. Tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
5. Professional
6. Tidak mempersulit
7. Patuh ada perintah atasan yang sah dan wajar
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan kewenangan yang dimiliki

14. Sesuai dengan kepantasan
15. Tidak menyimpang dari prosedur

II.1.4 Asas-asas Pelayanan Publik

Pada pasal 4 UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik berasaskan :

1. Kepentingan publik.
2. Kepastian hukum.
3. Kesamaan hak.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban.
5. Keprofesionalan.
6. Partisipatif.
7. Persamaan perlakuan/tidak deskriminatif.
8. Keterbukaan.
9. Akuntabilitas.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
11. Ketepatan waktu.
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 sebagai berikut :

1. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status social.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

II.2 Kualitas Pelayanan Publik

II.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baiknya buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecaakapan), dan mutu.

Menurut Triguno (Ismail, 2019:16) mengartikan kualitas sebagai : Standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Menurut Ibrahim (Hardiyansyah, 2018:55) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

II.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry menjelaskan terdapat sepuluh dimensi yang digunakan sebagai ukuran kualitas pelayanan, meliputi:

1. *Tangibles* (berwujud fisik) terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan) terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) merupakan kemauan untuk membantu konsumen atau pelanggan, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
4. *Competence* (kompeten) terdiri atas tuntutan yang dimiliki, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy* (ramah) merupakan sikap atau perilaku yang ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen serta mau melakukan kontak.

6. *Credibility* (dapat dipercaya) merupakan sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security* (rasa aman) merupakan jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko.
8. *Access* (akses) terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication* (komunikasi) merupakan kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan.
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan) merupakan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry menyederhanakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut menjadi lima dimensi yang disebut dengan SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut (Hardiyansyah, 2018):

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, terdiri atas indikator:

- 1) Penampilan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- 2) Kenyamanan tempat untuk melakukan pelayanan
- 3) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- 4) Kemudahan proses dan akses layanan
- 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. *Reliability* (kehandalan)

Merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan, terdiri atas indikator:

- 1) Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- 2) Mempunyai standar pelayanan yang jelas
- 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Merupakan kemampuan para petugas untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tanggap, terdiri atas indikator:

- 1) Merespon setiap masyarakat/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
- 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- 4) Semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas

4. *Assurance* (jaminan)

Mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari resiko dan keraguan, terdiri atas indikator:

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- 3) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. *Emphaty* (empati)

Mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para masyarakat, terdiri atas indikator:

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/ masyarakat

- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap masyarakat.

II. 3 Akta Kelahiran

Pelayanan akta kelahiran merupakan pelayanan identitas diri setiap anak yang dituangkan dalam bentuk akta kelahiran sebagai bentuk pengakuan dari Negara yang ditegaskan secara jelas dalam Undang-Undang Perlindungan Anak Tahun 2014 Nomor 35.

Pelaksanaan pelayanan akta kelahiran diatur dalam Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2018 pasal 63, sebagai berikut:

1. Pelaporan
2. Verifikasi dan validasi
3. Perekaman data
4. Pencatatan dan/atau penerbitan dokumen

Persyaratan untuk mendapatkan akta kelahiran, sebagai berikut:

1. Surat keterangan lahir dari Dokter/Bidan/Surat Keterangan Lahir dari Desa/Lurah.
2. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) kebenaran data kelahiran.
3. Fotocopi Kutipan Akta Perkawinan/Buku Nikah orang tua
4. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) kebenaran sebagai pasangan suami istri bagi yang tidak memiliki buku nikah/akta perkawinan tetapi status dalam KK menunjukkan sebagai suami istri.

5. Foto copy KTP-el kedua orang tua
6. Foto copy KK orang tua atau KK sendiri
7. Foto copy KTP-el 2 (dua) orang saksi
8. Foto copy ijazah terakhir bagi yang sudah memiliki ijazah.

Prosedur pembuatan akta kelahiran yaitu,

1. Pemohon mengisi formulir dan menandatangani formulir pelaporan serta menyerahkan kelengkapan berkas sesuai persyaratan ke front office untuk diverifikasi jika memenuhi syarat mengambil nomor antrian dan jika belum memenuhi syarat dikembalikan untuk dilengkapi.
2. Petugas memverifikasi kelengkapan berkas dan memvalidasi data sesuai dengan ketentuan pencatatan kelahiran WNI.
3. Operator melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan.
4. Pejabat pencatatan sipil mencatat dalam register akta kelahiran dan menerbitkan kutipan akta kelahiran.
5. Kutipan akta kelahiran disampaikan kepemohon.

Proses penerbitan akta kelahiran selambat-lambatnya 14 hari kerja setelah berkas diterima dengan lengkap. Biaya pengurusan atau pembuatan akta kelahiran secara keseluruhan gratis.

II. 4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi rujukan peneliti dalam penelitian sehingga peneliti dapat memperbanyak teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Peneliti mengangkat beberapa penelitian terdahulu sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti. Adapun beberapa penelitian terdahulu dicantumkan pada tabel berikut :

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti (Tahun)	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Terhadap Masyarakat Pembuat Akta Kelahiran (Studi Kasus pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo)	Halim Arifin, Yaqub Cikusin, Agus Zainal Abidin (2019)	Kualitas pelayanan pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Sidoarjo Kepada Masyarakat Sidoarjo sudah cukup memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kehandalan pegawai dalam menangani keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses layanan serta keramahan pegawai dalam membantu masyarakat.	<ul style="list-style-type: none"> • Adapun Lokus Penelitian ini yaitu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros. • Adapun teori yang digunakan yaitu Teori Parasuraman, Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018).
2.	Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Kabupaten Blitar	Dewi Baiturrohmah (2018)	Kualitas pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Blitar sebagian besar sudah memenuhi indikator dimensi kualitas pelayanan publik. Tetapi terdapat beberapa indikator yang belum terpenuhi sehingga menghambat dalam proses pelayanan akta kelahiran. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya sarana dan prasarana dan kurangnya sumber daya manusia.	<ul style="list-style-type: none"> • Adapun Lokus Penelitian ini yaitu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros.

No.	Judul Penelitian	Nama Peneliti (Tahun)	Hasil Penelitian	Perbedaan
3.	Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Singingi	Aulya Isman (2020)	Kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Singingi dapat disimpulkan sudah berjalan tetapi belum optimal. Dalam hal ini masih rendahnya tingkat pemahaman dan kepekaan pegawai terhadap tugas dan fungsinya serta masih rendahnya disiplin pegawai terhadap ketentuan jam kerja yang berlaku.	<ul style="list-style-type: none"> • Adapun lokus Penelitian ini yaitu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros. • Adapun teori yang digunakan yaitu Teori Parasuraman, Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018).

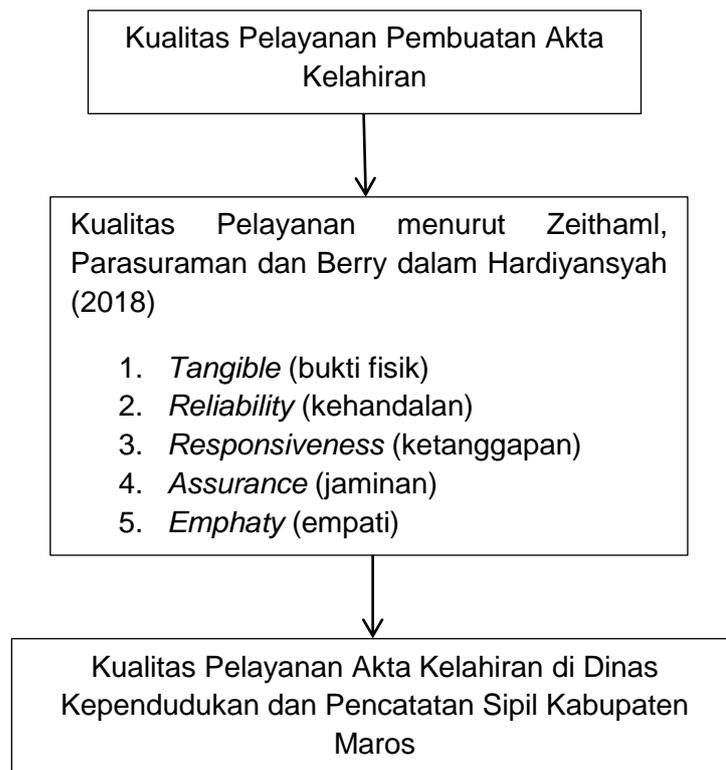
II. 4 Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros, salah satu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros yaitu pelayanan akta kelahiran. Penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan pada pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros. Dalam penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Hardiyansyah, 2018). Indikator-indikator pengukurannya terdiri atas 5, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik). Indikator ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan kantor, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros.

2. *Reliability* (kehandalan). Indikator ini meliputi kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan akta kelahiran yang tepat waktu dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan). Indikator ini meliputi kemampuan para petugas untuk membantu masyarakat dan memberikan yang dibutuhkan masyarakat serta merespon kebutuhan masyarakat.
4. *Assurance* (jaminan). Indikator ini meliputi kemampuan dan sopan santun pegawai, serta bebas dari resiko dan keraguan dari masyarakat.
5. *Emphaty* (empati). Indikator ini meliputi kemudahan pegawai dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para masyarakat.

Melalui penjelasan tersebut, maka kerangka pemikiran dapat digambarkan dalam bentuk bagan, sebagai berikut:



Gambar II.1 Kerangka Pikir