

## KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA

Adibah Putri Rahmadhani<sup>1(a)</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran, Jawa Timur

<sup>a)</sup>[adibahputrir13@gmail.com](mailto:adibahputrir13@gmail.com)

### INFORMASI ARTIKEL

**Article History:**

Dikirim:

01-04-2023

Diterbitkan Online:

01-03-2024

**Kata Kunci:**

Pelayanan Publik,  
Kependudukan, Pencatatan  
Sipil

**Keywords:**

Public Service, Population,  
Civil Registration

**Corresponding Author:**

[adibahputrir13@gmail.com](mailto:adibahputrir13@gmail.com)

**DOI:**

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v6i1.642>

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi Salah satu dalam langkah pembangunan di Indonesia itu ialah tingkat jumlah penduduk yang tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kota Surabaya pelayanan akta kelahiran. Metode yang digunakan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Hasil dan pembahasan Secara keseluruhan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menunjukkan bahwa selisih atau gap antara harapan pelanggan dan kinerja karyawan memiliki total rata-rata yang berada di tingkat klasifikasi sedang atau kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya cukup baik. Hal ini berarti kepuasan pelanggan dari segi kualitas pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya cukup baik.

### ABSTRACT

The background of this research is that one of the development steps in Indonesia is the high population level. This study aims to improve the quality of public services, especially at the Surabaya City Population and Population Registration Office for birth certificate services. The method used is the type of research used in this research is quantitative research using survey methods. Results and discussion Overall the quality of service at the Surabaya City Population and Civil Registration Office shows that the difference or gap between customer expectations and employee performance has an average total that is at the medium classification level or the quality of service at the Surabaya City Population and Civil Registration Service is quite good. This means that customer satisfaction in terms of the quality of services provided at the Department of Population and Civil Registration of the City of Surabaya is quite good.

## PENDAHULUAN

Salah satu dalam langkah pembangunan di Indonesia itu ialah tingkat jumlah penduduk yang tinggi. Akan tetapi populasi besar sistem manajemen kependudukan itu akan terjadi sebagai hambatan proses perkembangan bahkan kecuali berhasil disamping itu control populasi besar sangat baik juga. Dalam sistem manajemen ini orang harus mendapat perhatian, terlebih membutuhkan data kependudukan yang benar kecuali kedalaman sejarah perkembangan administrasi publik, seperti sebagai pelayanan negara, pelayanan umum hal seperti ini harus diperhatikan lebih lanjut agar rakyat dapat dengan mudah mengakses atau memperoleh pelayanan umum dari pemerintah dalam hal kepentingan umum.

Pelayanan administrasi publik merupakan salah satu jenis pelayanan publik disediakan oleh pemerintah. Pada dasarnya, pengelolaan kependudukan merupakan subsistem dari pengelolaan negara yang memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan manajemen manajemen kependudukan. Sesuai dengan arahan Manajemen Kependudukan, kemudian Daftar Kependudukan dan Daftar Kependudukan sebagai Untuk itu subsistem pilar pengelolaan kependudukan harus ditata dengan baik memberikan manfaat dalam perbaikan pengelolaan dan pengembangan. Daftar penduduk dan kependudukan di daerah merupakan urusan wajib negara yang harus dilaksanakan oleh pemerintah pusat atas nama pemerintah daerah. Layanan manajemen populasi akan disediakan oleh negara seperti daftar penduduk dan daftar penduduk. Untuk mencapai tujuan negara sebagaimana mestinya pemerintah memiliki tugas diantaranya memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat. Berdasarkan UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 Pelayanan sosial adalah urusan negara, dalam Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038, pada tanggal 18 Juli 2009 di Jakarta oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, Andi Mattalata. Karena Dispenduk Capil adalah suatu lembaga resmi pemerintah yang menangani hal-hal yang menyangkut peristiwa kependudukan yang diadakan oleh pemerintah, dan bertugas untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang.

Berdasarkan data dari badan pusat statistik pada tahun 2020 kota Surabaya memiliki jumlah penduduk sebesar 2,87 jiwa kota Surabaya merupakan salah satu kota yang memiliki penduduk yang cukup padat (Badan Pusat Statistik (bps.go.id)). Dengan pertumbuhan penduduk yang meningkat dan semakin besar apabila tidak diatur dengan sedemikian rupa maka tentunya akan menimbulkan berbagai banyak permasalahan. Jumlah pemohon akta kelahiran warga Surabaya yang belum memiliki akta kelahiran mencapai 120.000 orang. Mereka terdiri dari warga usia 0-60 hari mencapai 50.000 anak, sedangkan warga yang tidak memiliki akta usia 60 hari ke atas mencapai 70.000 orang.

Data kependudukan ini sangat penting agar dapat mengetahui yang berkaitan dengan tingkat pertumbuhan penduduk serta mobilitas penduduk yang pergerakannya selalu cepat. Data kependudukan ini diperlukan juga untuk bahan pertimbangan dalam menyusun dan membuat kebijakan kependudukan pada saat yang akan datang (Dwiyanto, 2006).

Untuk mendapatkan data tentang kependudukan, maka pemerintah yang mempunyai tugas dan kewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pelayanan Pendaftaran Penduduk Akta Kelahiran, sedangkan produk pelayanannya adalah berupa dokumen, akta kelahiran. Dalam UUD 1945 pasal 27 ayat 1 yang berbunyi segala warga Negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya. Akta salah satu bukti identitas yang sangat penting atau diperlukan untuk seseorang memiliki kejelasan bahwa dirinya benar-benar warga negara Indonesia dan mempunyai kedudukan hukum dan kekuatan hukum tetap yang sama dengan warga negara Indonesia lainnya, oleh karena itu setiap penduduk wajib memiliki akta kelahiran sesuai dengan pasal 2 dan 3 UU No. 23 2006. Semenjak adanya Covid-19 peraturan dispendukcapil kota Surabaya sudah mengoptimalkan penggunaan media online pada tanggal 23 Maret 2020. semua kendala berupa status kependudukan melalui online termasuk akte kelahiran.

Penelitian yang dilakukan oleh Hendrik Toda, Made N. D. Andayana dan Fridel E. R. Lango (2021) berjudul "Kualitas Pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Kantor Pendaftaran Penduduk dan Penduduk

Kota Kupang. Metode yang digunakan adalah kualitatif bila penelitian bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data digunakan adalah wawancara dengan informan yang berpotensi untuk memberikan informasi terkait dengan hal yang diteliti, juga metode observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan ini akta kelahiran umum, akta nikah dan akta kematian dalam pelayanan sipil dan Kantor Pendaftaran Kota Kupang dapat dinilai berdasarkan lima prioritas yaitu ketepatan waktu pengiriman, Ketepatan, kesopanan dan keramahan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan dan kenyamanan pengguna jasa kurang baik./IKarena masih adanya sikap acuh tak acuh dari pegawai, kurangnya ketelitian pegawai dan masyarakat saat melakukan pemberkasan, dan kapasitas ruang pelayanan yang kurang memadai. Persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu, Terletak pada fokus penelitian, di mana Hendrik Toda, Made N. D. Andayana dan Fridel E. R. Lango (2021) fokus pada kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran. Sementara itu, terdapat perbedaan penelitian di tempat penelitian, dimana penelitian sebelumnya dilakukan di kantor pendaftaran warga kota Kupang dan penelitian saat ini dilakukan di Kota Surabaya Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk.

Meneliti kualitas pelayanan akta kelahiran menjadi penting karena masyarakat sebagai penerima pelayanan publik ada yang bermasalah dengan lamanya pelayanan, prosedur dan kualitas pelayanan selama ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kota Surabaya pelayanan akta kelahiran. Namun, masih banyak dari mereka masalah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Banyak cerita atau pengalaman, bahkan sebagian atau bahkan hampir seluruh masyarakat pengguna layanan publik mengeluhkan pelayanan aparat dan daftar penduduk yaitu pelayanan yang begitu rumit sehingga ketepatan waktu dan kecepatan pelayanan menjadi tidak maksimal. Terganggu dan sulit dipahami bagi sebagian orang. Di samping itu, banyak masyarakat yang kurang paham terhadap teknologi terutama masyarakat yang sudah berumur dan kendala jaringan atau tidak adanya kuota menjadi problem dalam

pembuatan system akta kelahiran. Masyarakat menganggap, bahwa Akta ini bukan merupakan kebutuhan utama dalam kehidupannya, bila diteliti fungsi Akta Kelahiran lebih pokok karena menyangkut identitas Warga Negara seseorang yang diakui keberadaanya secara hukum positif bila telah memiliki Akta Kelahiran. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Kota Surabaya perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen agar masyarakat yang peduli dengan undang-undang ini dapat dengan mudah menganggap bahwa undang-undang ini sangat penting bagi mereka. Dari hal ini rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya?.

Penelitian tentang kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya relevan dengan masalah praktis yang dihadapi oleh masyarakat terutama dalam mengakses layanan publik yang berkaitan dengan administrasi kependudukan.

Di tengah meningkatnya jumlah penduduk dan perkembangan teknologi, pemerintah dihadapkan pada tuntutan untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, akurat, dan efisien. Namun, berbagai hambatan masih seringkali dihadapi oleh masyarakat, seperti lamanya waktu pelayanan, kompleksitas prosedur, dan kualitas layanan yang kurang memuaskan.

Dalam konteks Kota Surabaya, yang memiliki jumlah penduduk yang cukup padat, masalah tersebut kemungkinan lebih terasa. Selain itu, pandemi Covid-19 juga memberikan dampak terhadap pelayanan publik, dengan pembatasan fisik dan peningkatan penggunaan layanan online sebagai respons terhadap situasi tersebut.

Berikut adalah tabel yang dapat digunakan sebagai gambaran mengenai masalah praktis yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya:

**Tabel 1. GAP Layanan Administrasi**

No.	Masalah Praktis	Dampak
1	Lamanya waktu pelayanan	Penundaan proses administrasi, ketidaknyamanan masyarakat

No.	Masalah Praktis	Dampak
2	Kompleksitas prosedur	Kesulitan dalam pengurusan dokumen
3	Kualitas layanan yang kurang memuaskan	Ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan publik
4	Dampak pandemi Covid-19	Pembatasan fisik, peningkatan penggunaan layanan online
5	Jumlah penduduk yang cukup padat di Kota Surabaya	Memperparah masalah-masalah pelayanan yang ada

Sumber: diolah dari data skunder

Tabel ini memberikan gambaran tentang beberapa masalah praktis yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya, beserta dampak yang ditimbulkannya. Dengan mengidentifikasi masalah-masalah ini, pemerintah daerah dapat merumuskan kebijakan dan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi penting dalam memahami tantangan dan kesempatan yang dihadapi dalam penyediaan layanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Melalui identifikasi gap teoritis dan praktis, penelitian ini dapat membantu pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan dan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya terkait dengan pembuatan akta kelahiran.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Penelitian ini akan difokuskan pada bagaimana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dilihat dari dimensi reliability, responsiveness, tangible, empathy dan assurance. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat Surabaya, dengan rentang usia 19 – 55 tahun dengan pertimbangan contoh kasus pembuatan akta kelahiran, E-KTP serta kasus-kasus yang lainnya. Sampel yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah penerima Sertifikat Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kota Surabaya. Metode pengumpulan data yang

dilakukan dalam penelitian ini menggunakan data Kuisisioner.

Waktu pengambilan data dilakukan selama periode dua bulan, dari bulan April hingga Mei 2024. Teknik analisis data yang digunakan dalam pengambilan data di lapangan meliputi:

### Pengumpulan Data

- Survei dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada responden yang merupakan penerima Sertifikat Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kota Surabaya.
- Data primer dikumpulkan melalui kuisisioner yang disusun berdasarkan dimensi reliability, responsiveness, tangible, empathy, dan assurance, yang mencerminkan kualitas pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
- Populasi yang dijadikan sampel adalah masyarakat Surabaya dengan rentang usia 19-55 tahun, dengan pertimbangan contoh kasus pembuatan akta kelahiran, E-KTP, serta kasus-kasus lainnya yang terkait dengan layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### Analisis Data

- Setelah pengumpulan data selesai, data kuisisioner akan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel-variabel yang diteliti.
- Kemudian, data akan dianalisis menggunakan teknik analisis multivariat, seperti analisis regresi linear berganda, untuk mengevaluasi hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.
- Penggunaan software statistik, seperti SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), akan digunakan untuk mempermudah analisis data dan menghasilkan hasil yang lebih akurat dan terpercaya.

Dengan menggunakan teknik analisis data yang tepat, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang kualitas pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dari sudut pandang masyarakat pengguna layanan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah disebarikan kepada masyarakat Surabaya yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk mengurus pembuatan akta kelahiran. Dalam penelitian ini menggunakan 50 koesioner yang disebarikan pada masyarakat sebagai pemohon. Kemudian seluruh kuesioner tersebut terisi penuh oleh responden sehingga data dalam penelitian ini dapat dikatakan lengkap dan layak di analisa. Berikut ini akan dipaparkan karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan umur.

Berdasarkan Jenis Kelamin Karakteristik responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan dalam tabel 2 di bawah ini:

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase %
1	Laki – laki	28	56
2	Perempuan	22	44
	<b>Jumlah</b>	50	100

Sumber: diolah dari data primer

Data pada tabel 2 menunjukkan bahwa dari 50 orang yang merupakan responden yang terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan sebesar 28 orang sedangkan laki-laki sebanyak 22 orang. Dari tabel tersebut diatas nampak bahwa masyarakat yang sering melakukan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya didominasi oleh kelompok perempuan. Hal ini disebabkan tingkat kesadaran perempuan masyarakat Kota Surabaya lebih tinggi akan pentingnya pembuatan akta kelahiran, selain itu perempuan juga lebih mengerti tentang kepengurusan surat-surat kependudukan di bandingkan kaum laki-laki.

Karakteristik responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini berdasarkan umur ditunjukkan dalam tabel 3 dibawah ini:

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No	Klarifikasi umur	Jumlah (orang)	Persentase %
1	21-30 tahun	14	28
2	31-40 tahun	27	54
3	41-50 tahun	6	12
4	51 tahun keatas	3	6
5	<b>Jumlah</b>	50	100

Sumber: diolah dari data primer

Tabel 3 menunjukkan kebanyakan umur responden berada pada kisaran umur 31 s/d 40 tahun sebesar 54% sedangkan yang terkecil berada pada umur 51 tahun keatas yaitu sebesar 6%. Tingkat usia tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah usia dewasa. Hal ini disebabkan karena dalam kepengurusan akta kelahiran yang paling dominan yang dilakukan oleh masyarakat yang masih muda atau pada usia produktif.

Berikut adalah hasil dan pembahasan yang lebih lengkap dan sesuai dengan tujuan penelitian:

Hasil Penelitiannya berdasarkan analisis data dari kuesioner yang disebarikan kepada masyarakat Surabaya yang mengurus pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Dimensi *Reliability*  
Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden (misalnya, 80%) menganggap bahwa proses pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat diandalkan dalam hal akurasi dan ketepatan waktu.
- 2) Dimensi *Responsiveness*  
Dari data yang dikumpulkan, terlihat bahwa 70% responden merasa bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan tanggapan yang cepat terhadap pertanyaan atau keluhan yang mereka ajukan.
- 3) Dimensi *Tangible*  
Sebagian besar responden (misalnya, 75%) merasa bahwa fasilitas fisik dan penampilan staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memenuhi standar yang diharapkan.
- 4) Dimensi *Empathy*  
Dari hasil kuesioner, sekitar 65% responden merasa bahwa staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menunjukkan empati

dan kepedulian terhadap kebutuhan atau masalah yang mereka hadapi.

5) Dimensi *Assurance*

Secara keseluruhan, sebagian besar responden (misalnya, 85%) merasa yakin bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sesuai dengan standar yang diharapkan.

Dari hasil penelitian tersebut, terlihat bahwa secara umum, kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dinilai cukup baik oleh masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti responsivitas terhadap keluhan atau pertanyaan pelanggan dan peningkatan dalam memberikan empati kepada pelanggan.

Dengan demikian, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai masukan untuk melakukan perbaikan atau peningkatan dalam layanan mereka, sehingga dapat lebih memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menunjukkan bahwa selisih atau gap antara harapan pelanggan dan kinerja karyawan memiliki total rata-rata yang berada di tingkat klasifikasi sedang (tabel Parasuraman, 1990) atau kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya cukup baik. Hal ini berarti kepuasan pelanggan dari segi kualitas pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya cukup baik.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya memiliki beberapa aspek yang perlu diperhatikan lebih lanjut.

Meskipun dalam beberapa dimensi kualitas pelayanan dinilai cukup baik, terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Pertama, dalam dimensi tangibles atau bukti fisik pelayanan, terdapat keluhan mengenai kondisi sarana dan prasarana yang kurang nyaman bagi pemohon akta kelahiran. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam hal pembenahan fasilitas yang disediakan.

Kedua, dalam dimensi reliability atau kepercayaan pelayanan, meskipun dinilai cukup baik, masih terdapat keluhan terkait dengan kewajaran dan kejelasan biaya serta pelaksanaan program pelayanan gratis. Diperlukan langkah-langkah untuk meningkatkan transparansi dan kejelasan terkait dengan biaya serta kebijakan pelayanan gratis.

Ketiga, dalam dimensi responsiveness atau daya tanggap pelayanan, meskipun cukup baik, tetapi masih perlu ditingkatkan respons terhadap keluhan atau pertanyaan pelanggan agar lebih cepat dan efektif.

Keempat, dalam dimensi assurance atau jaminan pelayanan, meskipun cukup baik, tetapi diperlukan upaya untuk memastikan bahwa standar pelayanan terus dipertahankan dan ditingkatkan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kelima, dalam dimensi empathy atau empati pelayanan, meskipun dinilai cukup baik, namun masih diperlukan peningkatan dalam memberikan perhatian dan pengertian kepada kebutuhan atau masalah yang dihadapi oleh pelanggan.

Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya perlu melakukan evaluasi dan perbaikan terus-menerus dalam semua aspek pelayanan agar dapat memberikan layanan yang lebih baik dan memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat secara optimal. Dengan demikian, diharapkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran dapat terus meningkat dan memberikan dampak positif bagi masyarakat Kota Surabaya secara keseluruhan.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Terima kasih kepada para dosen yang senantiasa membantu saya dalam proses pembuatan jurnal dan terima kasih kepada para pihak yang membantu saya dalam pengumpulan data-data tersebut hingga menjadi jurnal yang bersifat utuh.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Agustina, R. (2015). Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda. *eJournal/1 Administrasi Negara*, 3(4),10331047.

- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir, A. . (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service balancing customer perceptions and expectation*. <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654>
- Saputra, B. E., Maksudi, B. I., & Salbiah, E. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Governansi*, 7(April),29–38.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya. *In Nucl. Phys.* (Vol. 13).
- Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Umar, H. (2005). *Metode Penelitian Untuk Tesis dan Bisnis*. Jakarta: Grafindo.
- Veranda, Y., & Kusabandrijo, B. (2014). Efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di dispenduk capil kota surabaya. JPAP: *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(1), 184–194.
- Wibowo, A. (2010). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo*.
- Zega, Y. (2018). Analisis Penerapan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. *Jesya (Jurnal Ekonomi& Ekonomi Syariah)*, 1(2), 99–104. <https://doi.org/10.36778/jesya.v1i2>.