

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN KELAHIRAN  
DI KANTOR DESA SEBARRA KECAMATAN PARINDU  
KABUPATEN SANGGAU**

**Marius Ramona Vickson**

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

E-mail : marius8vickson@gmail.com

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Kelahiran di Kantor Desa Sebarra. Kualitas pembuatan Surat Keterangan Kelahiran tersebut berdasarkan indikator kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (perwujudan pelayanan), *eliability* (kehandalan petugas), *Responsiveness* (respon/daya tanggap petugas), *assurance* (jamina pelayanan). Kualitas pelayanan berkaitan dengan proses pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan datanya adalah wawancara dan studi dokumentasi. Lokasi penelitian pada Kantor Desa Sebarra Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau. Subjek penelitian adalah Kepala Desa Sebarra, Sekretaris Desa Sebarra, Kepala Urusan Pemerintahan Desa Sebarra, dan Warga Pemohon Pembuatan Surat Keterangan Kelahiran. Kesimpulan penelitian ini adalah Pembuatan Surat Keterangan Kelahiran di Desa Sebarra memiliki kualitas yang rendah. Hal ini disebabkan oleh perwujudan pelayanan yang masih kurang, kehandalan petugas masih rendah, daya tanggap petugas yang masih kurang, dan belum ada jaminan dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Kelahiran.

Kata Kunci: Proses pelayanan, Pembuatan Surat Keterangan Kelahiran, kualitas pelayanan.

**Abstract**

This research aims to find out about the process of the manufactured of Birth Certificate at Sebarra Village. It Process based on indicators of the quality of service, that is *Tangible* (service embodiment), *Reliability* (reliability of officers), *Responsiveness* (response of officers), *Assurance* (security services) This research uses a qualitative descriptive approach. Techniques of data collection were interviews and documentation. Location of the study at Sebarra Village Office, Parindu District. Subjects were the head of Sebarra Village, Secretary of Sebarra Village Office, Head of Government affairs Sebarra Village Office and Residents Applicant Making Birth Certificate. The conclusion this research is on the makin birth certificate at Sebarra Village Office have poor quality. This is because the lack of excellence services, reliability officer stil low, the lack of responsiveness from the official, and no guaranted on making service of The Birth Certificate.

Keywords: Services Process, Making Birth certificate, Quality of services

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah adalah suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas, tanpa pandang bulu. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus optimal. Dalam pemberian pelayanan tersebut harus mengacu kepada peraturan yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan publik yaitu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan pada asas Pelayanan publik yang tercantum dalam pasal 4 Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu

l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan optimal dan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan dikatakan

optimal dan prima apabila sesuai dengan asas-asas pelayanan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan sipil maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apa pun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan. Tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik.

Baik atau buruknya suatu kualitas Pelayanan dapat dilihat dari jumlah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat penerima layanan. Semakin banyak pengaduan semakin buruk suatu pelayanan, begitu juga sebaliknya semakin sedikit pengaduan semakin baik pelayanan. Kualitas pelayanan publik yang diberikan juga dapat dilihat berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik tentu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berbicara tentang kualitas, hal tersebut berkaitan dengan proses. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah berkaitan dengan proses pelayanan tersebut.

Semakin baik proses pelayanan, maka kualitas pelayanan tersebut semakin baik. Proses pelayanan yang baik tentu mengacu pada peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik saat ini, aparatur pemerintah belum mampu memberikan pelayanan yang optimal. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus memperhatikan standar-standar pelayanan yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan. Hal ini dimaksudkan agar dalam pemberian pelayanan tidak sembarangan, dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab. Dengan demikian diharapkan pelayanan menjadi berkualitas dan memuaskan.

Kekurangan tersebut mengindikasikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik tidak sesuai standar. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya keluhan atas kepastian waktu pembuatan surat-surat, khususnya dalam pembuatan Surat Keterangan Kelahiran. Keluhan tersebut merupakan salah satu dari sekian banyak penyelenggaraan pelayanan yang tidak optimal.

Dalam pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti di Desa Sebarra Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau banyak sekali kekurangan dalam memberikan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Kelahiran. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dalam pembuatan Surat Keterangan Kelahiran tidak memenuhi standar kualitas pelayanan. Menurut Zaithaml (Hardiyansyah 2011: 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu *Tangiabel*

(berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Aparat Pemerintah Desa Sebarra dalam memberikan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Kelahiran belum memenuhi 4 diantara 5 dimensi tersebut yaitu *Tangiabel*, *Reliability*, *responsiveness*, *assurance*, sehingga pelayanan yang diberikan kurang berkualitas. Kelima dimensi tersebut berkaitan dengan proses pelayanan yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, aparatur ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana di kantor Desa Sebarra Kecamatan Parindu belum memadai. Sarana dan prasarana tersebut berupa komputer, printer, dan mesin ketik. Di Kantor Desa Sebarra hanya memiliki 1 (satu) unit komputer, 1 (satu) unit printer, dan 1 (satu) unit mesin ketik. Tentu hal tersebut sangat mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Lahir.

Selain fasilitas yang kurang memadai, kemampuan petugas dalam menggunakan fasilitas tersebut masih kurang. Tidak semua aparatur di Desa Sebarra bisa mengoperasikan komputer. Sehingga sering terjadi pelimpahan tugas kepada bagian lain. Menyebabkan pekerjaan menumpuk, sehingga dapat mengganggu sistem pelayanan di setiap bagian kantor desa tersebut. Tentu hal ini berkaitan dengan kehandalan aparatur dalam memberikan pelayanan.

Selain itu, dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Lahir tidak memiliki batasan waktu yang jelas dalam penyelesaiannya. Pembuatan surat keterangan kelahiran bisa

memakan waktu selama 3 hari, 5 hari, 1 minggu, bahkan 2 minggu. Masyarakat dibiarkan untuk menunggu kepastian waktu penyelesaian yang belum jelas. Tentu hal ini menunjukkan rasa tanggap aparatur dalam memberikan pelayanan masih rendah.

Dalam pembuatan Surat keterangan Kelahiran diindikasikan adanya pemungutan biaya tambahan yang dilakukan oleh aparatur desa. Dalam pembuatan surat tersebut, para pemohon ditarik biaya yang berbeda. Seharusnya biaya administrasi yang dikenakan harus sama, tanpa membeda-bedakan setiap individu. Kepastian biaya harus ada agar para pemohon bisa membayar biaya administrasi tersebut dengan tepat. Pemohon harus diberi jaminan dalam pelayanan, tak terkecuali jaminan kepastian biaya.

Pada intinya pelayanan pembuatan Surat Keterangan Kelahiran masih kurang berkualitas. Kondisi tersebut menjadi masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masalah-masalah tersebut harus segera diatasi agar pelayanan publik dapat diselenggarakan secara optimal dan prima.

Atas dasar itulah peneliti tertarik dan dirasakan perlu dilakukan penelitian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan pembuatan Surat Keterangan Kelahiran di Desa Sebarra Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau.

## 2. Fokus Penelitian

Karena terlalu luasnya masalah, maka dalam penelitian kualitatif dilakukan pembatasan masalah yang disebut fokus penelitian, yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum. Fokus dalam penelitian berfungsi untuk membatasi studi. Jadi fokus

penelitian kualitatif berasal dari masalah itu sendiri dan fokus dapat menjadi bahan penelitian.

Berdasarkan masalah dan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka fokus penelitian pada penelitian ini dibatasi kepada Kualitas Pelayanan Publik khususnya dalam pembuatan Surat Keterangan Kelahiran di Desa Sebarra Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau.

## 3. Rumusan Permasalahan

Dari permasalahan di atas, penulis merumuskan permasalahan, yaitu : Bagaimana Proses Pelayanan Publik di Desa Sebarra Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau khususnya di bidang pelayanan pembuatan Surat Keterangan Kelahiran?

## 4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui perwujudan Pelayanan Publik dalam pembuatan Surat Keterangan Kelahiran di Desa Sebarra Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau.
- b. Untuk mengetahui kehandalan aparatur dalam memberikan pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Lahir di Desa Sebarra Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau .
- c. Untuk mengetahui ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Kelahiran di Desa Sebarra Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau.
- d. Untuk mengetahui jaminan Pelayanan publik di Desa Sebarra Kecamatan Parindu

Kabupaten Sanggau di bidang pembuatan Surat Keterangan Kelahiran.

## 5. Manfaat Penelitian

### Manfaat Teoritis :

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis sebagai berikut :

- a. Memberikan manfaat akademis dalam bentuk sumbang saran untuk perkembangan ilmu pemerintahan pada umumnya dan untuk bidang pelayanan publik dan cara meningkatkan pelayanan serta memberikan pelayanan yang optimal khususnya dibidang pembuatan Surat Keterangan Lahir.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan rujukan bagi peneliti berikutnya.
- c. Menambah khasanah perpustakaan

### Manfaat Praktis :

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai berikut :

- a. Memberikan informasi dan menambah wawasan pemikiran bagi masyarakat tentang pelayanan yang berkualitas.
- b. Sebagai masukan bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

- a. Kualitas terdiri dari atas sejumlah istimewa produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memeberikan kepuasan atas penggunaan produk
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Supaya pelayanan yang diberikan berkualitas, tentu saja kualitas di atas harus terpenuhi. Tingkat kepuasan penerima pelayanan tentu menjadi indikator penyelenggaraan pelayanan.

Selanjutnya, tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut dituntut pelayanan prima (Sinambela, dkk, 2006: 6) yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, Yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek

## B. KERANGKA TEORI DAN METODE

### 1. Kerangka Teori

Menurut Gazper (Sinambela, dkk, 2008: 6) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok , yaitu:

apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain

- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Sedangkan menurut Zaithaml (Hardiyansyah 2011: 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

- a. Dimensi *Tangibel* memiliki indikator sebagai berikut:

- Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- Kemudahan dalam proses pelayanan
- Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

- b. Dimensi *Reliability*, terdiri atas indikator

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- Memiliki standar pelayanan yang jelas
- Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

- c. Dimensi *Responsiveness*, terdiri atas indikator:

- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

- Semua keluhan pelanggan direspon

- d. Dimensi *Assurance*, terdiri atas indikator:

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

- e. Dimensi *Empathy*, terdiri atas indikator:

- Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan situasi tertentu, sikap, perilaku, pandangan, fenomena, proses yang berlangsung dalam masyarakat, penelitian berusaha untuk mengumpulkan fakta

untuk mengembangkan konsep, model namun tidak bertujuan untuk menguji teori.

Metode yang digunakan adalah:

a. Observasi

Teknik observasi yang akan dilakukan oleh peneliti adalah mengamati objek-objek yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terutama dalam pembuatan Surat Keterangan Kelahiran. Panduan observasi observasi berupa *chek list*. Dalam *chek list* tersebut terdapat daftar-daftar hal yang menyangkut kualitas pelayanan, kemudian kita mengamati fakta dilapangan dan sesuaikan dengan daftar yang ada di panduan observasi tersebut.

b. Wawancara

Untuk memperoleh data-data krusial, peneliti melakukan wawancara terhadap narasumber yang bisa memberikan informasi mengenai kualitas pembuatan Surat Keterangan Kelahiran. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan wawancara secara tidak terstruktur. Alat wawancara adalah pedoman pertanyaan.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah lalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Metode dokumentasi ini merupakan pelengkap dari metode observasi dan wawancara. Dokumentasi dilakukan untuk memperkuat data yang diperoleh dari lapangan. Alat dokumentasi berupa foto copy dokumen dan kamera.

Teknik analisis data menggunakan metode:

a. *Data Reduction* (reduksi data)

Jumlah data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, sehingga diperlukan pencatatan secara teliti dan rinci. Semakin lama penelitian dilakukan semakin banyak jumlah dan kompleks data yang diperoleh. Untuk itu diperlukan analisis data melalui reduksi data. Dalam Sugiyono (2011:247) reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah tereduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

b. *Data Display* (penyajian data)

Langkah selanjutnya setelah data direduksi adalah mendisplaykan data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flo chart* dan sejenisnya. Biasanya dalam penyajian data sering digunakan dengan teks yang bersifat naratif. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2001:249) dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang akan terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.

c. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ketiga dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan masih bersifat sementara, namun apabila sudah didukung bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka

kesimpulan tersebut menjadi kredibel. Dalam Sugiyono (2011:253) Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah “temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.” Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausa latau interaktif, hipotesis atau teori.

Untuk menguji keabsahan data menggunakan Triangulasi terdiri dari triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Selain itu untuk menguji validitas juga dengan cara diskusi dan konsultasi dengan peneliti lain atau para ahli dibidangnya tentang topik dan hasil penelitian yang diperoleh. Sehingga memperoleh kemudahan dalam menganalisa data.

### C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penampilan petugas dalam melayani pemohon tidak baik, hal ini dapat dilihat dari sebagian petugas yang tidak menggunakan pakaian dinas. Selain itu tempat pelayanan juga tidak nyaman, hal ini dapat dilihat dari tidak ada televisi dan kipas angin. Pemohon merasa kepanasan saat memperoleh pelayanan. Mengenai kedisiplinan petugas, petugas memiliki disiplin yang masih kurang, hal ini dibuktikan dari terlambat datang ke kantor. Kemudahan akses pemohon memperoleh pelayanan tidak mudah, hal ini disebabkan oleh petugas yang jarang ada ditempat. Penggunaan alat bantu kurang efektif, karena jumlah alat tersebut masing-masing 1 unit dan hanya komputer yang digunakan.

Kecermatan petugas yang masih kurang, hal tersebut terbukti dari masih ada pengetikan nama ataupun tanggal lahir pada berkas pemohon. Standar pelayanan yang belum jelas, pemohon merasa kurang puas. Selain itu masih ada sebagian petugas yang belum mengoperasikan komputer. Bahkan petugas yang sudah bisa mengoperasikan komputer belum tentu menguasai aplikasi *Microsoft word* atau *Microsoft excel*.

Respon petugas yang biasa-biasa saja. Selain itu pelayanan yang diberikan juga lamban. Bahkan pelayanan yang diberikan tidak tepat, pemohon dilayanai oleh bagian lain. Pelayanan yang diberikan juga tidak dilakukan dengan cermat, masih banyak kesalahan dalam pengetikan nama dan tanggal lahir. Petugas juga tidak menepati waktu pelayanan dengan baik, hal ini dilihat dari waktu penyelesaian yang sangat lama dari yang dijanjikan. Setiap keluhan tidak direspon dengan baik, respon tidak ditindaklanjuti.

Tidak adanya kepastain waktu, waktu penyelesaian pembuatan Surat Keterangan Kelahiran tidak selesai dengan tepat waktu, bahkan standar waktu penyelesaian tidak ada. Kepastain biaya juga tidak terjamin, tidak semua pemohon mengetahui kepastian biaya yang disepakati yaitu sebesar Rp. ....,-. Hal itu yang menyebabkan jaminan biaya tidak ada, meskipun biaya tambahan tidak dikenakan setelah proses pelayanan, biaya yang dibayar oleh pemohon lebih besar dari yang ditetapkan.

### D. KESIMPULAN

1. Dari hasil penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kelahiran Di Kantor Desa Sebarra Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- a. Pada perwujudan pelayanan di Desa Sebarra dapat disimpulkan bahwa hal ini tidak terpenuhi dengan baik. Masing-masing hal yang menjadi bagian perwujudan tidak dilakukan dengan baik. Penampilan petugas dalam melayani pemohon tidak baik, hal ini dapat dilihat dari sebagian petugas yang tidak menggunakan pakaian dinas. Selain itu tempat pelayanan juga tidak nyaman, hal ini dapat dilihat dari tidak ada televisi dan kipas angin. Pemohon merasa kepanasan saat memperoleh pelayanan. Mengenai kedisiplinan petugas, petugas memiliki disiplin yang masih kurang, hal ini dibuktikan dari terlambat datang ke kantor. Kemudahan akses pemohon memperoleh pelayanan tidak mudah, hal ini disebabkan oleh petugas yang jarang ada ditempat. Penggunaan alat bantu kurang efektif, karena jumlah alat tersebut masing-masing 1 unit dan hanya komputer yang digunakan.
- b. Pada kehandalan aparatur, dari pembahasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kehandalan petugas masih kurang. Hal itu dapat dilihat dari kecermatan petugas yang masih kurang, hal tersebut terbukti dari masih ada pengetikan nama ataupun tanggal lahir pada berkas pemohon. Standar pelayanan yang belum jelas, pemohon merasa kurang puas. Selain itu masih ada sebagian petugas yang belum mengoperasikan komputer. Bahkan petugas yang sudah bisa mengoperasikan komputer belum tentu menguasai aplikasi *Microsoft word* atau *Microsoft excel*.
- c. Pada daya tanggap atau respon petugas tidak terpenuhi dengan baik. Seluruh

indikator tidak dilakukan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh respon petugas yang biasa-biasa saja. Selain itu pelayanan yang diberikan juga lamban. Bahkan pelayanan yang diberikan tidak tepat, pemohon dilayani oleh bagian lain. Pelayanan yang diberikan juga tidak dilakukan dengan cermat, masih banyak kesalahan dalam pengetikan nama dan tanggal lahir. Petugas juga tidak menepati waktu pelayanan dengan baik, hal ini dilihat dari waktu penyelesaian yang sangat lama dari yang dijanjikan. Setiap keluhan tidak direspon dengan baik, respon tidak ditindaklanjuti.

- d. Jaminan pelayanan juga tidak terpenuhi dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya kepastian waktu, waktu penyelesaian pembuatan Surat Keterangan Kelahiran tidak sesuai dengan tepat waktu, bahkan standar waktu penyelesaian tidak ada. Kepastian biaya juga tidak terjamin, tidak semua pemohon mengetahui kepastian biaya yang disepakati yaitu sebesar Rp 5.000,-. Hal itu yang menyebabkan jaminan biaya tidak ada, meskipun biaya tambahan tidak dikenakan setelah proses pelayanan, biaya yang dibayar oleh pemohon lebih besar dari yang ditetapkan.

## 2. Keterbatasan Studi

Adapun keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian ini yaitu :

- a. Kelemahan dalam wawancara dan analisis data. Dalam menganalisis peneliti belum terlalu mampu untuk menganalisis masalah lebih dalam

- b. Kurangnya pemahaman oleh sebagian aparat desa dan masyarakat terhadap masalah pelayanan, sehingga menjadi kendala dalam menggali informasi penting.
- c. Penelitian yang dilakukan kurang maksimal, karena keterbatasan waktu penelitian yang diberikan.
- d. Ada Sebagian pihak informan yang tidak berkenan untuk diwawancarai.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Surjadi, H. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

### 3. Apresiasi

Pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh aparat di Kantor Desa Sebarra Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau dan warga Desa Sebarra yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini karena telah banyak memberikan bantuan kepada peneliti sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

### Sumber dari Jurnal, Laporan dan Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa.

Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Syarat-syarat dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### DAFTAR PUSTAKA

#### Literatur Buku Bacaan

Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Nawawi, Hadari, 2003. *Metode Penelitian Sosial*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Nurcholis, Hanif. 2011. *pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta: Erlangga.

Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Kebijakan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kode Pos 78124

Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>

Email : [jurnalmhs@fisip.untan.ac.id](mailto:jurnalmhs@fisip.untan.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : MARIUS RAMONA VICKSON  
NIM / Periode lulus : E42009021 / 2013  
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI  
Email address / HP : [marius8vickson@gmail.com](mailto:marius8vickson@gmail.com) / 081257632082

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exlusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kelahiran Di Kantor Desa Sebarra  
Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- fulltext  
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

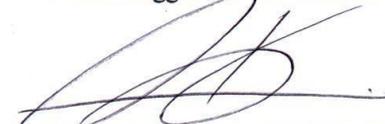
Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui  
Pengelola Jurnal Prodi IP



Dibuat di : Pontianak  
Pada Tanggal : 15 Februari 2014

  
(MARIUS RAMONA VICKSON)