

# Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo

*by Rahmatia Muhsin*

---

**Submission date:** 08-Oct-2024 02:43PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2478895128

**File name:** Rahmatia\_Muhsin\_7470.docx (68.84K)

**Word count:** 7161

**Character count:** 52550

# Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo

Rahmatia Muhsin, Rosman Ilato, Irawaty Igrisa

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

E-mail: [rahmatiamuhsin46@gmail.com](mailto:rahmatiamuhsin46@gmail.com), [irawatyigirisa17@ung.ac.id](mailto:irawatyigirisa17@ung.ac.id)

Korespondensi penulis: [rahmatiamuhsin46@gmail.com](mailto:rahmatiamuhsin46@gmail.com)

**Abstract.** *Quality of Public Service in Issuing Birth Certificates at the Population and Civil Registration Office of Gorontalo City. Undergraduate Thesis. Bachelor's Degree Program in Public Administration, Universitas Negeri Gorontalo. The Principal Supervisor: Dr. H. Rosman Ilato, M.Pd. The Co-supervisor. Dr. Irawaty Igrisa, M.Si. This study aims to evaluate and analyze public service quality in issuing birth certificates at the Population and Civil Registration Office of Gorontalo City. The study was conducted by assessing the service through the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Furthermore, it was conducted using a qualitative research method, utilizing observation, interview, and documentation data collection techniques. The findings reveal that the overall quality of public service, specifically within the Population and Civil Registration Office of Gorontalo City, assessed across five dimensions, are as follows: Tangibles are found to be lacking in facilities and infrastructure, such as seating, parking space, additional computers, and other informational media beneficial to the public. Reliability is noted as a concern, as staff are unable to provide accurate timelines for document processing. Responsiveness is adequate, with staff demonstrating a responsive attitude toward serving the public. Assurance remains suboptimal due to issues with service timeliness, and empathy is adequately demonstrated, with staff maintaining courteous interactions. Based on this analysis, it can be concluded that the quality of public service in the issuance of birth certificate at the Population and Civil Registration Office of Gorontalo City is not yet optimal. The researcher suggests that future improvements in facilities and infrastructure, along with enhanced staff performance, will lead to more efficient and reliable document issuance, reducing the need for repeated follow-ups by the public.*

**Keywords:** Service Quality, Public Service.

**Abstrak.** *Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Hasil Penelitian. Program studi S1 Administrasi Publik Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I : Dr. H. Rosman Ilato, M.Pd, dan Pembimbing II : Dr. Irawaty Igrisa, M.Si. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo yang dilihat dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo secara keseluruhan dinilai dari lima dimensi yaitu Bukti Fisik (Tangible) masih kurang fasilitas sarana dan prasarana seperti kursi, lahan parkir, penyediaan komputer lainnya serta beberapa media informasi yang akan sangat membantu masyarakat, Keandalan (Reliability) pegawai yang tidak dapat memastikan kepada masyarakat kapan pastinya mereka akan mendapatkan dokumen yang mereka urus saat itu dalam, Daya Tanggap (Responsiveness) pegawai sudah memberikan sikap tanggap dalam melayani masyarakat, Jaminan (Assurance) masih belum optimal karena masih di dapatkan ketidaktepatan waktu pelayanan, dan Empati (Empathy) pihak pegawai sudah memberikan sikap sopan kepada masyarakat. Berdasarkan analisis ini peneliti dapat simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo belum optimal. Berdasarkan hal ini peneliti berharap kedepannya sarana dan prasarana bisa dapat ditingkatkan dan menjadi lebih baik lagi, serta untuk pegawai untuk lebih meningkatkan kualitas kerjanya serta penerbitan dokumen akta kelahiran masyarakat bisa mendapatkan kepastian agar masyarakat tidak perlu bolak-balik untuk mengecek dokumen mereka.*

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Masyarakat.

## 1. PENDAHULUAN

Salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah adalah pelayanan publik. Jika komponen pelayanan terjadi stagnasi, atau kemacetan, maka kemacetan akan berdampak pada hampir semua sektor. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang cermat dan bahkan perumusan standar pelayanan masyarakat yang diberikan kepada pemerintah daerah oleh pemerintah pusat. Lembaga atau organisasi pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat. Karena itu, pelayanan (aparatur) pemerintah harus lebih proaktif dan cermat dalam mengantisipasi paradigma baru global agar pelayanannya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Menurut (suptro, 2015) "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.

Salah satu cara untuk mengukur seberapa baik tata kelola pemerintahan adalah melayani masyarakat, yang merupakan salah satu tugas dan fungsi pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan. Pergeseran paradigma organisasi pemerintahan di Indonesia saat ini dapat dilihat dari perubahan konsep manajemen pelayanan publik. Dalam era reformasi birokrasi di Indonesia terdapat dua paradigma tipe organisasi yang diterapkan untuk menggantikan tipe organisasi *Old Public Administration* (OPA) pada organisasi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, yaitu *New Public Management* (NPM) dan *New Public Service* (NPS).

Konsep *New Public Management* (NPM) adalah menjadikan masyarakat sebagai konsumen sebagaimana dalam perusahaan swasta. *New Public Management* (NPM) mencoba memasukkan standar administrasi bisnis kedalam tubuh organisasi publik. Manajemen publik masa kini yaitu *New Public Service* (NPS) menggagas suatu pelayanan publik yang tetap mengedepankan posisi masyarakat sebagai warganegara yang ikut memiliki pelayanan publik itu sendiri, bukan sebagai konsumen yang secara pasif menerima pelayanan (Denhart 2003, dalam Kusdi 2012:53). *New Public Service*(NPS) berupaya melengkapi dan menyeimbangkan pandangan *New Public Management*(NPM) untuk menghindari pelayanan publik yang hanya mengutamakan aspek ekonomis (efisiensi dan efektifitas) dan mengabaikan aspek normative yaitu nilai-nilai demokrasi, keadilan, partisipasi, akuntabilitas, transparansi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara

14  
pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Keputusan Menpan No. 63 tahun 2003, pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan atau pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.

6  
Kualitas pelayanan publik menunjukkan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan (*provider*) yang dalam hal ini adalah pemerintah, untuk memasarkan atau mendistribusikan produk dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan (*demand*) yang dalam hal ini adalah yang diperintah, sesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas pelayanan publik.

1  
Parasuraman, dkk (dalam Tjiptono, 2016 : 135) mengatakan bahwa indikator Kualitas Pelayanan terletak pada Lima dimensi Kualitas Pelayanan yaitu: 1) Berwujud (*Tangible*) *Tangible* adalah kualitas pelayanan yang berupa sasaran fisik perusahaan, perkantoran, komputersasi, ruang tunggu, tempat informasi, perlengkapan. 2) Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan 12 memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Pelayanan yang handal merupakan harapan pelanggan. Hal ini berarti pelayanan tersebut tepat waktu di setiap saat, dalam aturan yang sama dan tanpa kesalahan, keandalan 5 ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrat harus tepat dan benar sesuai dan mengikuti direktif atau standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh dinas atau organisasi penyelenggara layanan publik serta peraturan perundang-undangan yang menjadi rambu dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga berhasil guna dan berdaya guna. 1  
3) Ketanggapan (*Responsiveness*) Menurut Parasuraman *Responsiveness* yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan Jasa yang dibutuhkan Konsumen. *Responsiveness* yaitu kemampuan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Ketanggapan ini dapat diukur dari seberapa banyak waktu pelanggan habiskan untuk menunggu pelayanan. 4) Jaminan (*Assurance*) Jaminan yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keraguraguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan mendapatkan rasa aman. 5) Empati (*Emphaty*) Empati merupakan sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan.

8  
Menurut (Mulia, 2016) Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil harus memberikan pelayanan yang berkualitas, karena dokumen akta kelahiran adalah hak sipil setiap warga Negara Indonesia pada penelitian itu sudah ditrapkan 48 dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya.

Selanjutnya penelitian menurut (Fadhila, 2019) Setiap organisasi yang menawarkan atau menjual jasanya kepada publik harus memberikan pelayanan berkualitas. Telah ditemukan sebelumnya bahwa suatu pelayanan dianggap berkualitas jika mampu memenuhi preferensi pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan tercapai.

Dalam pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo terdapat beberapa Pelayanan Administrasi. Jenis Pelayanan Administrasi yang dimaksud berupa Pelayanan Administrasi Kependudukan berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Kartu Keluarga, Akta Cerai dan Akta Nikah dan lainnya.

Pembuatan akta kelahiran memiliki peran yang sangat penting dalam membuktikan legalitas dan identitas seseorang. Proses ini dilakukan setelah kelahiran seorang anak dan melibatkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Pelayanan dalam pembuatan akte kelahiran merupakan hal yang sangat penting untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat serta memastikan bahwa proses administrasi berjalan dengan baik. Pelayanan dalam pembuatan akte kelahiran juga memiliki dampak positif dalam hal efisiensi administrasi. Dengan memberikan pelayanan yang baik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat membangun reputasi yang positif dan menjaga hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Dengan proses yang cepat, akurat, dan transparan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat mengurangi kemungkinan kesalahan, penundaan, serta birokrasi yang berlebihan. Hal ini akan menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat serta meningkatkan efektivitas kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Berdasarkan observasi awal peneliti di lapangan masih terdapat beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Selain permasalahan terkait pelayanan administrasi kependudukan, terdapat juga permasalahan terkait kualitas pelayanan, hal ini dapat ditinjau dari teori Parasuraman, dkk (Tjiptono 2016) terdapat dimensi Bukti Fisik (*tangibles*) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih memiliki keterbatasan dalam sarana dan prasarana yang disediakan dalam pembuatan akta kelahiran, kurangnya fasilitas penunjang pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran contohnya seperti printer, banner atau yang sejenisnya. Selanjutnya keterbatasan dalam penyediaan meja dan kursi yang membuat masyarakat yang ingin melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran masih ada yang harus berdiri dan menunggu antrian tempat duduk serta lahan parkir yang sempit. Selanjutnya dimensi Keandalan kompetensi (*reliability*) yaitu sebagian pegawai belum dapat memberikan kepastian kapan akta kelahirannya akan terbit sehingga Masyarakat tidak mendapat kepastian

yang jelas yang mengakibatkan beberapa Masyarakat terpaksa harus bolak-balik ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo hanya untuk memastikan berkasnya sudah ada atau belum. Selanjutnya pada dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*), masih terdapat sebagian pegawai tidak dapat memberikan pelayanan dengan cepat sehingga pelayanan menjadi tidak maksimal. Selanjutnya pada dimensi Jaminan (*assurance*), pegawai sudah memberikan jaminan kepada pemohon akan tetapi masih di dapatkan ketidak tepatan waktu dengan yang seharusnya. Dan yang terakhir pada dimensi Empati (*Empathy*), masih terdapat sebagian pegawai yang kurang peduli terhadap apa yang menjadi kebutuhan dari pemohon atau masyarakat yang membutuhkan.

Sumber daya manusia yang berkualitas dan terlatih adalah dasar dari masalah di atas. Kurangnya staf yang kompeten dan pengetahuan mereka tentang prosedur administrasi yang benar dapat berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, infrastruktur yang tidak memadai adalah masalah utama. Kurangnya peralatan dan teknologi yang diperlukan dalam proses pembuatan akte kelahiran dapat menghambat efisiensi dan akurasi pelayanan. prosedur yang rumit dan tidak jelas juga menjadi kendala dalam memberikan pelayanan. Birokrasi yang kompleks dan aturan yang ambigu dapat membingungkan pemohon dan memperlambat proses administrasi pembuatan akte kelahiran.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### Konsep Administrasi Publik

Menurut Igrisa (2022:7-8) Administrasi pemerintah adalah administrasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk kepentingan masyarakat. Ini menunjukkan bahwa pemahaman seperti ini adalah inti dari ilmu administrasi publik, yang sejak awal dikembangkan dengan tujuan untuk membantu masyarakat secara keseluruhan.

Administrasi publik terdiri dari dua kata yaitu administrasi dan politik. Administrasi berasal dari bahasa Yunani yang terdiri dari dua kata yaitu Ad yang artinya intensif dan ministrare yang artinya adalah melayani (*to serve*). Dengan demikian, administrasi adalah membantu atau melayani dengan intensif. Administrasi mengandung dua pengertian, yaitu dalam arti sempit dan arti luas. Administrasi dalam arti sempit didefinisikan sebagai kegiatan cata-mencatat, tulis-menulis atau yang sering disebut dengan kegiatan tata usaha, sedangkan administrasi dalam pengertian luas adalah proses kerja sama secara rasional yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Siagian (2008) memberi batasan administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua atau lebih individu untuk mencapai tujuan tertentu.

## **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara.

Dalam (Kamus Umum Bahasa Indonesia) di jelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil kerja melayani. Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut (Tahir dkk, 2022:13) pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memeberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Kasmir (2005:31) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan stantar yang ditentukan. Monir (dalam Harbani Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2013:2) Pelayanan adalah sesuatu yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi karena interaksi antara pelanggan dan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dengan tujuan menyelesaikan masalah pelanggan atau konsumen.

## **Manajemen Pelayanan Publik**

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005:2). manajemen pelayanan dapat diartikan yaitu: “suatu proses yang menggunakan seni dan ilmu untuk membuat rencana, menerapkan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas pelayanan untuk mencapai tujuan pelayanan yang jelas dan ramah terhadap pelanggan, menciptakan interaksi unik dan kontrol kualitas dengan pelanggan.” Manajemen publik seringkali diidentikan dengan manajemen instansi pemerintah. Kemudian Rinaldi &Runi. (2012:45) mengatakan bahwa Manajemen adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen yaitu seperti planning, organizing, dan controlling di satu sisi sedangkan di sisi lain adalah SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik.

## **Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Arianto (2018:83) Memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan dan memenuhi harapan pelanggan adalah kualitas pelayanan publik. Menurut Kasmir (2017:47) kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) Untuk memberikan kualitas prima, kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan. Ini penting bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul jika kualitas pelayanan diberikan dengan baik.

Goetsch dan Davis (2014) yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2000) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut: “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011), kualitas pelayanan adalah tolok ukur seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dan mampu sesuai dengan harapan pelanggan.

## **3. METODOLOGI PENELITIAN**

### **Lokasi Dan waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini bertempat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Peneliti memilih lokasi ini, didasarkan pada pertimbangan berdasarkan fenomena yang peneliti temukan di lokasi yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota gorontalo.

### **Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif ini digunakan untuk memperoleh informasi yang mendalam kemudian dilakukan analisis dan menggambarkan cara pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pembuatan akte kelahiran. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

Studi deskriptif dalam penelitian ini merupakan studi eksplorasi yang difokuskan pada penelaahan lokasi penelitian sebagai pra-kondisi dalam memperoleh informasi akurat mengenai pelayanan pembuatan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

### **Kehadiran Peneliti**

Dalam penelitian kualitatif, kehadiran peneliti bertindak sebagai instrument sekaligus pengumpul data. Kehadiran peneliti mutlak diperlukan, karena disamping meneliti kehadiran peneliti juga sebagai pengumpul data. Sebagaimana salah satu ciri penelitian kualitatif dalam pengumpulan data dilakukan oleh peneliti. Sedangkan kehadiran peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai pengamat partisipan/berperan serta, artinya dalam proses pengumpulan data peneliti mengadakan pengamatan dan mendengarkan secara cermat mungkin sampai pada yang sekecil-kecilnya. Karenanya peneliti di lapangan sangat mutlak hadir atau terjun langsung dalam melakukan penelitian. Berkenaan dengan hal tersebut, dalam mengumpulkan data peneliti berusaha menciptakan hubungan yang baik dengan informan yang menjadisumber data agar data-data yang diperoleh betul-betul valid. Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan pengumpul data utama.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **Sejarah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo**

Kota Gorontalo merupakan ibu kota Provinsi Gorontalo. Kota ini memiliki luas wilayah 66,25 km (0,55% dari luas Provinsi Gorontalo). Kota ini memiliki motto “Adat Bersendikan Syarak, Syarak Bersendikan Kitabullah” sebagai pandangan hidup masyarakat yang memadukan adat dan agama, kota Gorontalo memiliki 50 (lima puluh) kelurahan yang tersebar di 9 (Sembilan) kecamatan.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota gorontalo berdomisili di kota Gorontalo beralamat di jalan Ahmad Nadjamudin, kelurahan wumialo, kecamatan kota tengah. Dengan adanya penerapan undang-undang nomor 23 tahun 1999 tentang otonomi daerah yakni memberikan kesempatan seluas - luasnya kepada daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di daerah, dalam hal ini Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo telah mencoba mengimplementasikan dalam praktek pelaksanaan tugas, baik di pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat.

Tahun 2014 merupakan tahun pertama implementasi rencana pembangunan jangka menengah (RPJMD) Kota Gorontalo tahun 2014-2019, yang dilaksanakan dalam rangka mewujudkan visi misi pemerintah kota Gorontalo tahun 2014-2019 yaitu “Kota SMART”. Rangkaian program/kegiatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo tahun 2014 adalah bagian integral dalam mendukung pencapaian tujuan pada rencana

pembangunan jangka menengah (RPJMD) Kota Gorontalo.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo merupakan 9 unsur pelaksanaan pemerintah daerah yang dipimpin seorang kepala dinas yang berkedudukan dan bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretaris daerah kota. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo mempunyai tugas membantu kepala daerah melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang menjadi Kewenangan Daerah Kota Gorontalo dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah Kota Gorontalo, berdasarkan peraturan daerah nomor 3 tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja Dinas Daerah Kota Gorontalo.

### **Deskripsi Hasil Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus dan sub fokus yaitu Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Berdasarkan hasil di lapangan yang menjadi fokus sub fokus penelitian adalah sebagai berikut:

#### **a. Bukti fisik (*Tangibles*)**

Kemampuan satu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Menurut Parasuraman, dkk (dalam Tjiptono, 2016 : 135) berkenaan dengan sasaran fisik fasilitas pelayanan, perkantoran, komputerisasi, ruang tunggu, tempat informasi, perlengkapan.

Bukti fisik mempunyai makna, yaitu Sarana atau peralatan yang digunakan untuk mendukung pelayanan di Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota gorontalo dapat dilihat berdasarkan ketersediaan fasilitas kantor, perlengkapan, kebersihan sehingga memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat selama berada di ruangan pelayanan. Sarana merupakan penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik karena apabila sarana tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil sesuai yang diharapkan. Dalam hal ini sarana yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo yang sudah memadai dapat dilihat dari tanggapan informan yang menyatakan bahwa sarana yang ada di kantor kelurahan sudah

memadai.

Berdasarkan sasaran bukti fisik ini dapat dilihat etika berpakaian petugas yang ada di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota gorontalo sudah sesuai dengan kesesuaian jadwal dan rapih. Sedangkan sarana prasarana sudah ada, akan tetapi tidak secara lengkap ada di karenakan masih didapatkan kekurangan terhadap komputerisasi, ruang tunggu, tempat informasi, printer, lahan parkir yang sempit serta masih kurangnya sarana informasi yang berfokus pada prosedur pengurusan akta kelahiran seperti banner atau sejenisnya.

Dari hasil wawancara peneliti dapat menyimpulkan bahwa dimensi bukti fisik (*Tangible*) di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota gorontalo belum optimal fasilitas sarana dan prasarana yang ada, dapat dilihat penyediaan kursi tunggu pelayanan yang masih kurang yang membuat masyarakat pada saat melakukan pelayanan bisa berdiri, keterbatasan komputer yang kurang memadai akibat terkendala dengan gangguan serta ruang pelayanan yang kurang memadai dimana terdapat 4sehingga saat ada masyarakat yang melakukan pelayanan kepanasan serta minimnya informasi yang diperlukan untuk prosedur pengurusan akta kelahiran di dukcapil.

**b. Kehandalan (*Realiability*)**

Dalam melaksanakan proses pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil tidak terlepas dari Kehandalan para petugas atau pegawai kantor yang ada dalam melayani masyarakat khususnya dalam pengurusan dokumen akta kelahiran. Maka dengan adanya pegawai yang berkualitas dan mampu menyelenggarakan pelayanan dengan baik dan sesuai kebutuhan akan menciptakan pelayanan yang berkualitas juga.

Hal ini menurut Parasuraman, Dkk (dalam Tjiptono, 2016 : 135) berkenaan dengan kehandalan adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan terpercaya, cepat dan terpercaya, cepat dan tidak pilih kasih, kemampuan. Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Misalnya ketepatan waktu pelayanan, profesionalisme, ketelitian pelayanan, kehandalan dan konsistensi pelayanan.

Dari hasil wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa dimensi Kehandalan (*Reliability*) pegawai sepenuhnya belum berjalan optimal karena berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat masih di dapatkan kesalahan-kesalahan pegawai saat melakukan pelayanan yang merugikan beberapa Masyarakat.

**c. Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsiveness*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Menurut Parasuraman, dkk (dalam Tjiptono, 2016 : 135) ketanggapan merupakan kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen dengan cara merepon pelanggan untuk memberikan jasa dengan cepat dengan diukur dari seberapa banyak waktu pelanggan habiskan untuk menunggu pelayanan.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat memengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan sehingga diperlukannya kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat pengertian, atau ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahui. Dalam pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil masih didapatkan keluhan masyarakat terkait adanya sikap *responsive* pegawai terhadap masyarakat serta kurangnya sosialisasi media pengaduan yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil padahal media pengaduan yang disediakan sudah lengkap melalui telepon samapai pada media sosialnya. Kurangnya daya tanggap yaitu karena fasilitas yang dibutuhkan masyarakat di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk melakukan atau mengurus administrasi belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat yang datang. Hal tersebut dikarenakan masih terbatasnya fasilitas yang ada di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Gorontalo sedangkan jumlah masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan tidak sedikit yaitu bisa dilihat tidak ada penambahan jumlah fasilitas untuk menunjang masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Gorontalo.

Berdasarkan wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) pegawai yang ada di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Gorontalo secara keseluruhan sudah menunjukkan sikap Tanggap kepada masyarakat saat melakukan pelayanan dan untuk kesalahan-kesalahan yang pernah ada, pihak pegawai mencoba meminimalisir setiap kesalahan yang pernah ada.

**d. Jaminan (*Assurance*)**

Dalam proses pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Gorontalo tidak terlepas dari jaminan (*assurance*). Menurut Parasuraman, dkk (dalam Tjiptono, 2016 : 135) jaminan (*assurance*) yang meliputi pengetahuan,

kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan mendapatkan rasa aman.

Kemampuan para pegawai akan menumbuhkan rasa percaya kepada konsumen dalam hal ini masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota gorontalo. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh kinerja atau kualitas kerja pelayanan yang diberikan sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal dan professional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota gorontalo. Dalam hal ini jaminan dari suatu pelayanan yang diberikan oleh kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota gorontalo yaitu jaminan-jaminan pelayanan yang berbeda-beda. Salah satu contohnya adalah dalam pembuatan akta kelahiran dimana di berikan jaminan waktu untuk pembuatan sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP) akan tetapi dalam pembuatan akta kelahiran masih didapatkan jaminan waktu yang tidak sesuai dengan standar waktu seharusnya yang bisa sampai sebulan lebih.

Berdasarkan wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa dimensi Jaminan (Assurance) Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo secara keseluruhan sudah diberikan jaminan mulai dari waktu pelayanannya akan tetapi berdasarkan hasil wawancara peneliti masih didapatkan ketidaksesuaian jaminan waktu dengan yang seharusnya hal ini mengakibatkan masyarakat akan merasa tidak nyaman dan sedikit kesal karena harus terus-terusan datang mengecek ke kantor dan jaminan keamanan pelayanan yang dengan disediakan petugas Satpol PP, dimana petugas dapat mengamankan para masyarakat yang sedang melakukan pelayanan jika terjadi masalah-masalah yang akan di timbulkan nantinya.

e. ***Empati (emphaty)***

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan baik dan berkualitas apabila adanya rasa empati antar sesama. Menurut Parasuraman, dkk (dalam Tjiptono, 2016 : 135) Empati (*emphaty*) merupakan sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian keseriusan dengan pelayanan

untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pemahaman.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan professional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani.

Berdasarkan observasi peneliti di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Gorontalo masih kurang tanggap. Masih kurang tanggap yaitu karena fasilitas yang dibutuhkan oleh masyarakat pada saat melakukan atau mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kota Gorontalo belum sepenuhnya dirasakan seluruh masyarakat yang datang. Hal tersebut dikarenakan masih terbatasnya fasilitas yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Gorontalo sedangkan jumlah yang datang untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan lebih banyak.

Berdasarkan wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa dimensi Empati (Empathy) yang ada di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Gorontalo sejauh ini sudah cukup diterapkan oleh sebagian pegawai yang ada akan tetapi di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Gorontalo masih didapatkan sikap kurang sopan dalam melayani berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat yang ada hal ini dilihat dari sikap atau perilaku pegawai yang kurang sopan, sapa dan senyum.

## **Pembahasan**

Berdasarkan dengan hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo dapat di deskripsikan sebagai berikut:

### **a. Bukti fisik (*Tangible*)**

Bukti fisik merupakan kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik instansi dan keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna jasa pelayanan. Hal ini meliputi

fasilitas fisik seperti gedung, ruang layanan, fasilitas kursi dan teknologi, lahan parkir yang ada serta kurangnya media informasi yang membantu masyarakat dalam memberikan informasi terhadap pengurusan dokumen akta kelahiran.

Berdasarkan hasil penelitian diatas **Sarana dan Prasarana yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo** secara keseluruhan masih belum optimal karena dapat dilihat secara umum fasilitas yang ada di kantor masih memiliki keterbatasan seperti ruang tunggu yang sempit, dan lebih banyak masyarakat yang melakukan pelayanan, ruang parkir yang sempit, yang mana bisa dapat dilihat keterbatasan lahan sehingga masih didapatkan, jika masyarakat memarkir kendaraan masih ada di luar atau di depan kantor, selanjutnya sarana prasarana yang kurang memadai yang mengakibatkan lambatnya pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran karena keterbatasan printer yang rusak dan jaringan yang lambat karena penyediaan alat yang ada di kantor dukcapil memiliki keterbatasan serta kurangnya fasilitas ruang pendingin yang berakibat berkurangnya rasa nyaman dalam hal pelayanan.

Berdasarkan penjelasan teori Parasuraman, dkk (dalam Tjiptono, 2016:135), dimensi Bukti Fisik (Tangible) merupakan kualitas pelayanan yang berupa sasaran fisik perusahaan, perkantoran, komputerisasi, ruang tunggu, tempat informasi dan perlengkapan. Berdasarkan teori tersebut Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo secara keseluruhan masih memiliki kendala dalam sasaran fisik dilihat dari fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan seperti ruang tunggu yang sempit, kurangnya penyediaan fasilitas komputer, kursi yang terbatas serta lahan parkir yang kurang memadai.

Berdasarkan teori diatas dapat dilihat dengan beberapa penelitian sebelumnya tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, sebagaimana penelitian dari Tri Fesa Mulia (2016) yang menyoroti "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kependudukan Sintang." Yang membahas Sebagaimana Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil harus memberikan pelayanan yang berkualitas, karena dokumen akta kelahiran adalah hak sipil setiap warga Negara Indonesia pada penelitian itu sudah ditrapkan dimensi Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty sebagai indikatornya dan penelitian dari Fadhila (2019) juga menyoroti "Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi". Sebagaimana penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi proses pembuatan akta kelahiran dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan.

Berdasarkan hasil pengamatan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Gorontalo dilihat dari dimensi Bukti Fisik belum optimal karena masih memiliki keterbatasan fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan sehingga tidak menunjang keseluruhan pelayanan masyarakat yang ada.

**b. Keandalan (*Reliability*)**

Keandalan merupakan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan tepat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, tepat waktu, sedikit kesalahan, sikap yang empatik dan akurasi yang tinggi. Dalam pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Gorontalo, dimana dalam dimensi keandalan (*reliability*) berarti sejauh mana kemampuan dan keakuratan petugas loket dalam memberikan pelayanan terkait pembuatan akta kelahiran terhadap pengguna jasa di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Gorontalo. Berdasarkan kecepatan dan keakuratan layanan para petugas loket dalam melayani pengguna jasa merupakan hal pokok yang perlu diperhatikan karena dengan melayani para pengguna jasa dengan cepat dan tepat maka akan menguntungkan bagi kemajuan pada instansi nantinya.

Berdasarkan penjelasan teori Parasuraman, dkk (dalam Tjiptono, 2016:135), dimensi Keandalan (*Realibility*) adalah kemampuan dan keandalan untuk melakukan pelayanan terpercaya, cepat dan tidak pilih kasih, kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Misalnya ketepatan waktu pelayanan, profesionalisme, dan ketelitian pelayanan. Berdasarkan dimensi teori tersebut kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Gorontalo belum cukup optimal dalam keandalan pegawai dapat dilihat dari masalah sebelumnya terhadap kepastian penerbitan dokumen masyarakat sehingga mengakibatkan masyarakat harus bolak-balik ke kantor hanya untuk memastikannya dan tindakan inilah yang dapat merugikan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat dilihat dengan penelitian sebelumnya tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana dengan penelitian Tri Fesa Mulia (2016) yang menyoroti “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kependudukan Sintang.”

Yang membahas Sebagaimana Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil harus memberikan pelayanan yang berkualitas, karena dokumen akta kelahiran adalah hak sipil setiap warga Negara Indonesia pada penelitian itu sudah ditrapkan dimensi Tangible, Realiability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty sebagai indikatornya.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dimensi Kehandalan (Realibility) pegawai di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota gorontalo belum optimal karena berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dari informan pegawai yang ada masih di dapatkan dalam kesalahan pada ketidakpastian kepada masyarakat.

### c. Daya Tanggap

Daya Tanggap (*Responsiviness*) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Dimensi ini menekankan pada sikap dari petugas loket dalam menerima keluhan dari pelanggan atau pengguna jasa, serta keinginan atau upaya yang kuat oleh petugas loket dalam membantu pengguna jasa secara cepat dan tepat.

Keinginan atau upaya kuat oleh para petugas loket dalam membantu pengguna jasa secara tepat dan cepat, hal itu juga merupakan suatu faktor penentu kualitas pelayanan karena dnegan keinginan membantu meghadapi permintaan serta keluhan masyarakat yang akan berdampak pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan petugas pelayanan yang ada di kantor dinas kependudukam terkait dengan keinginan atau upaya kuat oleh para petugas loket dalam membantu pengguna jasa pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil yaitu dengan sigap dalam menerima semua keluhan yang diajukan oleh masyarakat terhadap pelayanan yaitu dengan memberikan daya tanggap secepatnya. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pengguna jasa bahwasannnya daya tanggap atau kepedulian para pegawai sudah cukup baik dalam merespon setiap masalah yang ada pada masyarakat akan tetapi perlunya adanya sikap lebih tanggap untuk merespon para pengguna jasa layanan yang ada di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Berdasarkan penjelasan teori Parasuraman, dkk (dalam Tjiptono, 2016:135), dimensi Daya Tanggap (*responsiviness*) yaitu kemauan atau keinginan para keryawan untuk membantu memberikan jasa yang dibuthkan konsumen. *Responsiviness* yaitu kemampuan membantu pelanggan dan meberikan jasa dengan cepat. Ketanggapan ini dapat diukur dari seberapa banyak waktu pelanggan yang di habiskan untuk menunggu pelayanan. Berdasarkan dimensi teori dan hasil penelitian diatas Kantor Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sudah dengan sigap dalam melayani masyarakat pada saat melakukan pelayanan hal ini bisa dilihat dari beberapa wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori diatas dapat dilihat sebagaimana penelitian sebelumnya dari Fadhila (2019) juga menyoroti “Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi” menunjukkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah baik.

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota gorontalo sudah baik dalam dimensi Daya Tanggap pegawai untuk merespon masyarakat dan diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas kerja pegawai.

**d. Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan (*Assurance*) merupakan merupakan pengetahuan, kemampuan, keramhan, kesopanan, dan sifat rasa percaya. Dimensi jaminan (*Assurance*) meliputi jaminana atas layanana yang diberikan oleh petugas atau pegawai yang melayan para pengguna jasa yang ada di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Gorontalo.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti yang berkaitan dengan jaminan (*assurance*) yang diberikan kepada pengguna jasa atau masyarakat yang merupakan pengguna layanan jasa ialah pengurusan dokumen akta kelahiran akan jadi dalam waktu paling lama 7 hari kerja, namun masih didapatkan belum jadi ketika 7 hari kerja. Hal ini tentu sangat berdampak pada kualitas pelayanan yang ada di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota gorontalo yang membuat masyarakat harus bolak balik untuk mengetahui ataupun pengambilan akta kelahiran mereka.

Selain itu, terkait etika pegawai di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dimana para petugas atau pegawai menerapkan senyum, sapa, salam. Akan tetapi berdasarkan observasi dan wawancara dengan masyarakat masih ada didapatkan beberapa pegawai kurang menerapkan hal itu. Hal ini perlu adanya peningkatan kualitas pegawai dalam menghadapi setiap permintaan pengguna jasa dengan menerapkan senyum, sapa, salam agar keberlangsungan permintaan dalam

pelayanan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo akan lebih berkualitas dan nyaman.

Berdasarkan teori Parasuraman, dkk (dalam Tjiptono, 2016:135), dimensi Jaminan (Assurance) yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keraguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan mendapatkan rasa aman. Berdasarkan teori tersebut Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo belum optimal dalam jaminan waktu yang seharusnya karena bisa dilihat dari wawancara peneliti dengan informan.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori di atas dapat dilihat sebagaimana penelitian sebelumnya dari Shelly Oktafiyana Sr (2021) dengan judul “Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Kapuas Kiri Hilir Kabupaten Sintang” dengan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan publik dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan sudah cukup baik, untuk itu tentunya perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan”

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo belum optimal dalam dimensi Jaminan (Assurance) hal ini berdasarkan hasil pengamatan peneliti dan berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan bahwasannya jaminan waktu pelayanan itu sudah ada di tetapkan misalnya dalam pembuatan Akta kelahiran seharusnya hanya dengan waktu selama 5-15 menit tetapi hal itu bisa saja akan lebih lama sampai 1 jam. Akan tetapi jaminan keamanan yang ada di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota gorontalo sudah baik karena dalam proses pelayanan dan menjaga keamanan masyarakat sudah ada petugas satpol pp.

**e. Empati (*Empathy*)**

Empati (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian dan pelayanan yang merupakan kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan, dimana suatu instansi diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan dalam memenuhi setiap kebutuhan yang ada.

Dimensi Empati ini pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo telah memberikan suatu pelayanan khusus untuk para pengguna jasa yang penyandang cacat dan usia lanjut. Untuk para pengguna jasa yang penyandang cacat dan usia lanjut mereka tidak perlu repot-repot melakukan pngurusan Akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Karena pihak Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo telah memberikan suatu pelayanan khusus yang diperuntukkan bagi para pengguna jasa yang cacat dan usia lanjut dengan cara meminta tolong kepada pihak keluarga dengan syarat pihak keluarga tersebut harus satu kartu keluarga (KK) dengan pihak yang dibantu dengan disertai dengan surat kuasa. Dengan begitu pelayanan yang sama akan diberikan oleh petugas pelayanan yang ada Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pncatatan Sipil Kota Gorontalo. dan apabila jika tidak memiliki surat kuasa maka pelayanan yang diajukan oleh pengguna layanan tidak bisa diberikan oleh pihak pemberi layanan yang ada Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo.

Berdasarkan hal tersebut yang diberikan oleh pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu bentuk rasa empati pegawai atau pemerintahan yang ada di kantor tersebut, dengan meberikan kemudahan kepada para pengguna jasa layanan atau kepada masyarakat yang ingin melakukan suatu pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo.

Berdasarkan teori Parasuraman, dkk (dalam Tjiptono, 2016:135), dimensi Empati (Emphaty) merupakan sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan. Berdsarakan teori tersebut, Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sudah menerapkan dimensi Empati hal ini bisa dilihat dari kesigapan pegawai dalam membantu masyarakat mulai dari penyediaan pelayanan bagi usia lanjut, dengan cara pihak masyarakat tersebut tidak diharuskan untuk datang langsung di kantor dalam kepengurusan dokumen dengan syarat ada keluarga yang bisa membantunya untuk kepengurusan administrasi kependudukan. Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sudah berjalan baik dilihat dari dimensi Empati pegawai yang sudah berupaya melayani masyarakat.

Berdasarkan temuan hasil penelitian dan pembahasan dapat diketahui bahwa Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo diukur dari 5 dimensi teori kualitas pelayanan yang Pertama bukti fisik (tangible) belum sepenuhnya memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai seperti kurangnya penyediaan fasilitas sarana dan prasarana ruang tunggu yang sempit, kursi yang terbatas, lahan parkir yang terbatas, kurangnya ruang pendingin (AC), serta kurangnya media informasi yang dapat membantu masyarakat, Kedua kehandalan (reliability) pegawai yang belum optimal dalam proses pelayanan dilihat masih didapatkan keluhan masyarakat, Ketiga daya tanggap (responsiviness) pegawai di kantor dukcapil sudah memberikan sikap

tanggap kepada masyarakat setiap keluhan dan permintaan yang ada, Keempat jaminan (*assurance*) pihak pegawai sudah memberikan jaminan waktu pelayanan akan tetapi bisa tidak sesuai dengan waktu yang seharusnya serta pihak kantor memberikan jaminan keeamanan kepada masyarakat yang ada dengan adanya petugas Satpol PP, Kelima empati (*emphaty*) pegawai kantor sudah cukup baik dalam melayani masyarakat karena sebelumnya para pegawai yang ada sudah dibekali dengan bimbingan teknik.

Berdasarkan temuan hasil dan pembahasan peneliti diatas, Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo secara keseluruhan pelayanan yang dilakukan sudah baik dan berjalan akan tetapi dari 5 dimensi teori Parasuraman, dkk (dalam Tjiptono, 2016:135), dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) merupakan dimensi yang berpengaruh dalam kualitas layanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo.

Berdasarkan temuan hasil penelitian diatas peneliti merekomendasikan, adanya peningkatan kualitas kerja pegawai sehingga kualitas kerja yang ada di kantor ini bisa semakin baik dan berkualitas dan untuk penyediaan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo lebih di perhatikan kembali dengan memberikan tambahan fasilitas di kantor sehingga pelayanan yang ada di kantor semakin baik serta masyarakat akan lebih nyaman. Dan untuk peneliti selanjutnya kiranya dapat bisa melanjutkan penelitian yang masih kurang optimal dalam dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan serta empati ini.

## 42 5. PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa pelayanan publik khususnya pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo secara keseluruhan dinilai dari lima dimensi yaitu Bukti Fsik (*Tangible*) masih kurang fasilitas sarana dan prasarana seperti kursi, lahan parkir, penyediaan komputer lainnya serta beberapa media informasi yang akan sangat membantu masyarakat, Kehandalan (*Reliability*) pegawai yang tidak aoat memastikan kepada masyarakat kapan pastinya mereka akan mendapatkan dokumen yang mereka urus saat itu dalam, Daya Tanggap (*Responsiviness*) pegawai sudah memberikan sikap tanngap dalam melayani masyarakat, Jaminan (*Assurance*) masih belum optimal karena masih di dapatkan ketidaktepatan waktu

pelayanan, dan Empati (*Emphaty*) pihak pegawai sudah memberikan sikap sopan kepada masyarakat.

## Saran

Berdasarkan uraian diatas, peneliti memiliki beberapa saran dan masukan yang dapat digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota gorontalo, saran dan masukan tersebut antara lain dilihat dari beberapa dimensi diatas yaitu:

### 1) Bukti Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan dimensi Bukti Fisik (*Tangible*), sebaiknya fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu yang sempit di sesuaikan dengan kebutuhanyang ada, kemudian jumlah kursi yang di tempati oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan harusnya di tambahkan dan demikian juga ruangan seharusnya sejuk atau dingin sehingga pada saat masyarakat melakukan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota gorontalo tidak akan merasa gelisah atau merasa nyaman serta penamabahan media informasi yang dapat membantu masyarakat mendapatkan informasi dengan mudah untuk pengurusan dokumen yang mereka butuhkan.

### 2) Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan dimensi Keandalan (*Reliability*), seharusnya pegawai harus cepat dan lincah dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan terhadap masyarakat yang ada sehingga keandalan pegawai akan menjadikan pelayanan akan lebih baik kedepannya.

### 3) Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Berdasarkan dimensi Daya Tanggap (*Responsiviness*), seharusnya pihak pegawai lebih meningkatkan sikap tanggap kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan agar pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo lebih berkualitas.

### 4) Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan dimensi Jaminan (*Assurance*), seharusnya pihak pegawai lebih memperhatikan dan meningkatkan lagi kualitas kerja pegawai dalam hal ini terkait jaminan waktu yang diberikan akan lebih disesuaikan dengan standar waktu yang seharusnya atau bahkan bisa lebih cepat dengan standar waktu yang ada.

5) Empati (*Emphty*)

Berdasarkan dimensi Empati (*Emphaty*), sebaiknya untuk lebih meningkatkan dan mempertahankan sikap empati atau kepedulian pihak pegawai dalam melayani masyarakat agar kualitas kerja pegawai lebih meningkat.

## REFERENSI

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Arianto, N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Fadhila. (2022). Kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Agri-Sosioekonomi, 18(3), 148–157. <https://doi.org/10.35791/agrsosek.v18i3.45042>
- Garvin, & Davis. (2005). Manajemen mutu terpadu (Terjemahan). Erlangga.
- Igirisa, I. (2022). Kebijakan publik: Suatu tinjauan teoritis dan empiris (Vol. 4, Issue 1). Tanah Air Beta.
- Kasmir. (2005). Pemasaran jasa. Graya Grafindo Persada.
- Kasmir. (2006). Kewirausahaan. Raja Grafindo Persada.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). Peraturan Menpan No. 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Publik.
- Mulia, T. F. (2016). Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran (Studi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang). Media Konservasi, 2(1), 11–40. <https://doi.org/10.1016/j.ecoenv.2017.03.002>
- Pasolong. (2019). Teori administrasi publik. Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.
- Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). Menpan No. 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Publik.
- Ratminto, & Winarsi, A. S. (2013). Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal (1st ed.). Pustaka Pelajar.
- Siagian, S. P. (2008). Manajemen sumber daya manusia. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan dan penelitian (Edisi terbaru). Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2016). Service, quality and satisfaction (5th ed.). Penerbit Andi.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

# Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo

## ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a> Internet Source	3%
2	<a href="https://jurnal3.stiesemarang.ac.id">jurnal3.stiesemarang.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="https://repository.uinsu.ac.id">repository.uinsu.ac.id</a> Internet Source	2%
4	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper	1%
5	<a href="https://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="https://journal.swu.ac.id">journal.swu.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="https://ejurnal.untag-smd.ac.id">ejurnal.untag-smd.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="https://repo.apmd.ac.id">repo.apmd.ac.id</a> Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)	1%

10	<a href="http://ejournal.unis.ac.id">ejournal.unis.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id">ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Student Paper	<1 %
13	<a href="http://jurnal.penerbitdaarulhuda.my.id">jurnal.penerbitdaarulhuda.my.id</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="http://www.kompasiana.com">www.kompasiana.com</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="http://etd.ummy.ac.id">etd.ummy.ac.id</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="http://repository.unej.ac.id">repository.unej.ac.id</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://journal.ikopin.ac.id">journal.ikopin.ac.id</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="http://jurnal.untad.ac.id">jurnal.untad.ac.id</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="http://dlhk.bantenprov.go.id">dlhk.bantenprov.go.id</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id">ejournal.an.fisip-unmul.ac.id</a> Internet Source	<1 %

---

21	Mila Alfionita, Iba Gunawan. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN JAYANTI", Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan, 2020 Publication	<1 %
22	<a href="https://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="https://eprints.undip.ac.id">eprints.undip.ac.id</a> Internet Source	<1 %
24	Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper	<1 %
25	<a href="https://ojs.uma.ac.id">ojs.uma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="https://anzdoc.com">anzdoc.com</a> Internet Source	<1 %
27	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	<1 %
28	<a href="https://doaj.org">doaj.org</a> Internet Source	<1 %
29	<a href="https://repository.stiegici.ac.id">repository.stiegici.ac.id</a> Internet Source	<1 %
30	Submitted to IAIN Bengkulu Student Paper	<1 %

31	<a href="http://bapperida.bangkabaratkab.go.id">bapperida.bangkabaratkab.go.id</a> Internet Source	<1 %
32	<a href="http://repository.ut.ac.id">repository.ut.ac.id</a> Internet Source	<1 %
33	<a href="http://siat.ung.ac.id">siat.ung.ac.id</a> Internet Source	<1 %
34	Falmawati Tome, Irawaty Igrisa, Sukarman Kamuli. "QUALITY OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICES AT THE OFFICE OF THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN THE CITY OF GORONTALO", Public Policy Journal, 2024 Publication	<1 %
35	Submitted to Universitas Sam Ratulangi Student Paper	<1 %
36	<a href="http://ejournal.unsrat.ac.id">ejournal.unsrat.ac.id</a> Internet Source	<1 %
37	Submitted to Universitas Negeri Makassar Student Paper	<1 %
38	Submitted to Universitas Negeri Padang Student Paper	<1 %
39	<a href="http://eprints.ipdn.ac.id">eprints.ipdn.ac.id</a> Internet Source	<1 %
40	Yane Hardiyanti Mahmud. "PENGARUH LINGKUNGAN DAN DISIPLIN BELAJAR	<1 %

# TERHADAP MOTIVASI BELAJAR SISWA PADA MATA PELAJARAN IPS KELAS V SDN GUGUS 1 SE-KECAMATAN KOTA SELATAN KOTA GORONTALO", INA-Rxiv, 2018

Publication

41

[suluhnews.com](http://suluhnews.com)

Internet Source

<1 %

42

[www.ejournalwiraraja.com](http://www.ejournalwiraraja.com)

Internet Source

<1 %

43

[ejournal.unesa.ac.id](http://ejournal.unesa.ac.id)

Internet Source

<1 %

44

Ragil Anjas Mara, Ghufron Ghufron, Sumarni Sumarni. "Analisis Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda", PREDIKSI : Jurnal Administrasi dan Kebijakan, 2022

Publication

<1 %

45

[eprints.umm.ac.id](http://eprints.umm.ac.id)

Internet Source

<1 %

46

[journal.universitaspahlawan.ac.id](http://journal.universitaspahlawan.ac.id)

Internet Source

<1 %

47

[jurnal.polibatam.ac.id](http://jurnal.polibatam.ac.id)

Internet Source

<1 %

48

[repo-mhs.ulm.ac.id](http://repo-mhs.ulm.ac.id)

Internet Source

<1 %

[www.hindawi.com](http://www.hindawi.com)

49

Internet Source

&lt;1 %

50

[api.uinjkt.ac.id](http://api.uinjkt.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

51

[jasaukm.com](http://jasaukm.com)

Internet Source

&lt;1 %

52

[padangmedia.com](http://padangmedia.com)

Internet Source

&lt;1 %

53

[pt.slideshare.net](http://pt.slideshare.net)

Internet Source

&lt;1 %

54

[text-id.123dok.com](http://text-id.123dok.com)

Internet Source

&lt;1 %

55

[www.coursehero.com](http://www.coursehero.com)

Internet Source

&lt;1 %

56

Erna Manoppo, Agus Supandi Soegoto, Jumie S L. Mokoginta, Sicilya C. Mokoginta, Riskayanti Mappasompe. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN LOLAK KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2023

Publication

&lt;1 %

57

Ahmad Rosandi Sakir, Humairah Almahdali, Yusriah Amaliah. "IMPLEMENTATION OF E-

&lt;1 %

GOVERNMENT IN PUBLIC SERVICES: A CASE  
STUDY ON THE DEPARTMENT OF  
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF  
BONE DISTRICT", PUBLICUS : JURNAL  
ADMINISTRASI PUBLIK, 2024

Publication

---

---

Exclude quotes      Off

Exclude matches      Off

Exclude bibliography      On

# Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

**/0**

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

---

PAGE 22

---

PAGE 23

---