



STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS DUKCAPIL DAN KANTOR PERTANAHAN KOTA TANGERANG

Pri Utami

*Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang
Email: pri.utami@unis.ac.id*

ABSTRAK

Penelitian ini di latar belakang oleh kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang kurang efektif dan efisien, dimana organisasi pemerintah masih banyak mengidap penyakit-penyakit birokrasi yang dicirikan dengan lebih menekankan proses dari pada tujuan, selain itu pelayanan yang diberikan hanya kepada kedekatan hubungan sehingga masyarakat mengeluhkan proses pelayanan tersebut lebih banyak menyulitkan dari pada mempermudah. Beragam keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menunjukkan suatu harapan agar perubahan kinerja pegawai pemerintah mampu kearah yang lebih baik. Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang di berikan pemerintah untuk masyarakat yang membutuhkan pengurusan administrasi. Salah satu pelayanan yang dibuat oleh pemerintah yaitu pada Dinas Pertanahan adalah pendaftaran tanah, sedangkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu pembuatan Akta Kelahiran. Akta kelahiran merupakan bentuk identitas seorang anak yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik warga negara. akta kelahiran bukan hanya sekedar selembar kertas tapi juga digunakan untuk melamar kerja, sekolah dan sebagai bentuk pengakuan status kewarganegaraan seseorang dan identitas serta bukti pemberian pelayanan public.

Kata kunci :Pelayanan Publik, Pemerintah, Kinerja Pegawai

A. PENDAHULUAN

Salah satu bentuk permasalahan yang harus diperbaiki oleh Pemerintah Indonesia mengenai pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata, dimana masyarakat akan menilai kinerja pemerintah baik secara langsung maupun melalui media massa berdasarkan kualitas pelayanan yang diterimanya. Hal ini ditandai dengan masih terdapat keluhan dan pengaduan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara.

Menurut Sadhana (2010:131) yang dikutip oleh Erni (2019:60) bahwa "Pelayanan publik merupakan sebagai pemberian layanan atau melayani terhadap keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan".

Masyarakat sebagai pihak yang secara langsung memberikan mandat kepada

pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah. Rasa puas dari masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai pemerintah sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini. Dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu : 1. Biaya yang relatif murah; 2. Waktu untuk mengerjakan relatif lebih cepat; 3. Dan mutu yang diberikan relatif bagus.

Akan tetapi, kondisi saat ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang kurang efektif dan efisien, dimana organisasi pemerintah masih banyak mengidap penyakit-penyakit birokrasi yang dicirikan dengan lebih menekankan proses dari pada tujuan, selain itu pelayanan yang diberikan hanya kepada kedekatan hubungan sehingga masyarakat mengeluhkan proses pelayanan tersebut lebih banyak menyulitkan dari pada mempermudah.

Beragam keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menunjukkan suatu harapan agar perubahan kinerja pegawai pemerintah mampu kearah yang lebih baik. Berkaitan dengan pelayanan, Kantor Pertanahan adalah lembaga pemerintah yang mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral dengan mudah dan cepat.

Terdapat jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan yaitu:

1. Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali.
2. Pelayanan Hak Tanggungan. Seperti Roya dan Peralihan Hak Tanggungan.
3. Pelayanan Pemberian, Perpanjang, Pembaruan Hak Atas Tanah.
4. Pelayanan Informasi Tanah. Seperti Pengecekan Sertifikat hingga Surat Keterangan
5. Pendaftaran Tanah (SKPT).
6. Pelayanan Pengukuran, dll.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, corak permasalahan yang membuat masyarakat apatis dalam pengurusan sertifikasi pertanahan adalah :

1. Membutuhkan biaya yang tidak sedikit.
2. Birokrasi yang rumit dan kurang praktis.
3. Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kurang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat.
4. Serta adanya perilaku dari sejumlah oknum-oknum yang mengambil keuntungan.

Sedangkan dalam pelayanan di kantor Dukcapil memberikan pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran. Pencatatan kelahiran adalah hal yang penting bagi orang yang membutuhkan dan juga untuk negara,. Dalam hal pembuatan akta kelahiran yang tertib maka apapun masalah mudah selesai karena pemerintah dapat mengetahui data bertambahnya penduduk. Agar pemerintah dapat mendata jumlah penduduk maka penduduk harus melaporkan peristiwa kelahiran atau perpindahan ke lembaga pencatatan sipil. Terdapat kesalahan pada identitas dokumen seperti kesalahan terhadap (nama, nama orang tua dan juga tempat lahir) dan juga selama masa pademi pembuatan akta kelahiran menggunakan aplikasi dan juga melalui WhatsApp dalam penggunaan aplikasi sering terjadi hilangnya jaringan dan juga aplikasi tidak mendukung pembuatan akta kelahiran yang mengalami kendala. Maka dari itu Dinas kependudukan pencatatan sipil (disdukcapil) Kota Tangerang harus melakukan peningkatan kualitas pelayanan Atas dasar diatas peneliti tertarik untuk melakukan

penelitian dengan lokasi penelitian di Kantor Pertanahan dan Kantor Dukcapil Kota Tangerang. Adapun judul dalam penelitian ini adalah "STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA TANGERANG. STUDI KASUS DINAS DUKCAPIL KOTA TANGERANG DAN KANTOR PERTANAHAN KOTA TANGERANG".

Pelayanan Publik

Menurut Sadhana (2010:131) yang dikutip oleh Koli et al (2019:201) bahwa "Pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan perundangan-undangan".

Selanjutnya menurut Sabaruddin (2015:9) yang dikutip oleh Zamroni et al (2019:75) bahwa "Pelayanan publik merupakan kegiatan administrasi negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Sehingga Tujuan dari administrasi publik adalah untuk memenuhi kepentingan publik. Dalam memenuhi kepentingan publik, tentunya harus didukung dengan ketersediaan administrator publik yang memiliki komitmen kepada publik".

Sedangkan menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk melayani dan memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yang dikutip oleh Sumarni et al (2019:47) bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu :

1. Kesederhanaan, Prosedur Pelayanan Publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami serta mudah dilaksanakan.
 - 1) Kejelasan, didalam kejelasan ini yaitu mencakup dalam hal: Persyaratan mengenai teknis dan administrasi pelayanan publik.
 - 2) Unit kerja/pejabat yang memiliki wewenang dan bertanggungjawab didalam memberikan pelayanan dan dapat menyelesaikan persoalan yang muncul dalam proses pemberian pelayanan.
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.
2. Kepastian waktu, pelayanan yang diharapkan dapat selesai dengan waktu yang telah ditentukan.
3. Akurasi, produk pelayanan yang diterima dengan tepat, benar dan sah.
4. Keamanan, didalam proses pelayanan diharapkan adanya rasa aman dan kepastian.

5. Tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik harus bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan dapat menyelesaikan persoalan yang muncul dalam proses pelaksanaan pelayanan.
6. Kelengkapan sarana dan prasarana.
7. Kemudahan akses, lokasi dan tempat dan pelayanan yang memadai.
8. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Dengan demikian, merupakan suatu kewajiban aparatur pemerintah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan pelayanan itu benar-benar dapat membantu masyarakat dalam berbagai kepentingan aktivitas kehidupan sehingga mampu mendorong terciptanya masyarakat adil dan makmur.

Selanjutnya, menurut Sinambela (2006:8) yang dikutip oleh Mukarom & Laksana (2020:108) bahwa indikator kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu "Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati)". Lima dimensi pelayanan publik tersebut, menurut Zeithaml (1990) yang dikutip oleh Mukarom & Laksana (2020:109) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

1. *Tangible* (Berwujud), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliable* (Dapat diandalkan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (Daya tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence* (Kompetensi), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy* (Sopan santun), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility* (Kredibilitas), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security* (Keamanan), jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access* (Akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication* (Komunikasi), kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer* (Memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Manajemen Strategi

1. "Manajemen strategi berfokus pada proses penetapan tujuan organisasi, pengembangan kebijakan dan perencanaan untuk mencapai sasaran, serta mengalokasikan sumber daya untuk menerapkan kebijakan dan merencanakan pencapaian tujuan organisasi. Manajemen strategis mengkombinasikan aktivitas-

aktivitas dari berbagai-bagian fungsional suatu bisnis untuk mencapai tujuan organisasi” (Yasin, 2017).

2. “Bambang (2003: 3) dikutip (Yasin, 2017) menyatakan bahwa strategi manajemen adalah suatu proses yang dirancang secara sistematis oleh manajemen untuk merumuskan strategi, menjalankan strategi dan meng- evaluasi strategi dalam rangka menyediakan nilai-nilai yang terbaik bagi seluruh pelang- gan untuk mewujudkan visi organisasi”.

Tahap-tahap Strategi

(Rohman, 2018:18) menguti “Fred R. David mengatakan bahwa dalam strategi ada tahapan-tahapan yang harus di tempuh. yaitu:

1. Perumusan strategi yang dimaksud dengan perumusantujuan adalah suatu yang dilakukan dengan mengetahui peluang dan ancaman eksternal dan kekuatan dan kelemahan internal untuk mendapatkan perencanaan atau pilihan lain. Dan juga membuat pilihan untuk dilakukan. Agar tindakan yang dilakukan dapat tercapai sesuai dengan misi dan tujuan organisasi.
2. Implementasi strategi dapat dikatakan sesuatu yang dilakukan dalam perencanaan, tujuannya adalah memobilisasi dalam merubah perencanaan dan merumuskan menjadi sesuatu yang dilakukan. Dalam melaksanakan perlu dilakukan pengembangan budaya, menyusun untuk mendapatkan hasil, mengatur posisi, agar tercapinya memobilisasi kan perencanaan yang dibutuhkan disiplin, kerja keras, dan motivasi.
3. Evaluasi strategi Penilaian perencanaan untuk mengetahui persamaan/selisihnya proses hasilnya diperoleh target untuk ditujunya proses akhir dalam perencanaan adalah penilaian perencanaan yang telah merumuskan sebelumnya.

B. METODE

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti di Dinas pertanahan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Menurut Rusiadi (2013:14) yang dikutip oleh Indrawan (2017:1853) bahwa “Metode kuantitatif merupakan penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Sedangkan jenis penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui derajat hubungan dan pola/bentuk pengaruh antar dua variabel atau lebih”. Sementara untuk memperoleh data, peneliti melakukan penyebaran kuesioner (angket), menurut Arikunto (2013:194) yang dikutip oleh Usman (2019:60) menyatakan bahwa “Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui”. Adapun kuesioner dalam penelitian ini mengenai budaya kerja dan pelayanan publik yang disebarkan kepada 44 responden yang dijadikan sampel dari 4.356 populasi.

Dalam Kantor Disdukcapil metode yang diteliti menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan menggunakan penggumpulan data dan wawancara dengan melakukan pemecahan masalah dengan menggunakan penyelidikan berupa observasi di lapangan.

(Lexy, 2006) menyatakan “penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perilaku individu dan sekelompok orang. Penelitian kualitatif yang dapat di simpulkan dari perbandingan para ahli adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami kejadian tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi tindakan, dan lain-lain. Dengan cara deskriptif analisis kualitatif suatu metode yang berusaha mencari dan memperoleh informasi sebanyak-banyaknya dengan memanfaatkan wawancara terbuka. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif”.

Penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek ilmiah, dan juga untuk memahami apa yang dilihat dan dialami oleh pegawai sehingga dapat dilihat strategi peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan dan Disdukcapil Pemerintahan Kota Tangerang.

C. HASIL DAN DISKUSI

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang

Untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang, peneliti telah menganalisisnya berdasarkan pendapat atau tanggapan responden dari angket (kuesioner) yang disebar. Adapun tanggapan responden tentang pelayanan publik sesuai dengan hasil penelitian, dapat dilihat pada uraian berikut ini :

1. Tangible (berwujud)

Berdasarkan tanggapan 44 responden, dapat dikatakan bahwa wujud pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Tangerang untuk masyarakat dinyatakan sangat baik, yaitu sebesar 63,6%.

2. Reliable (dapat diandalkan)

Berdasarkan tanggapan 44 responden, dapat dikatakan bahwa para pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang dapat diandalkan dengan baik dalam hal memberikan pelayanan kepada publik, yaitu sebesar 52,3%.

3. Responsiveness (daya tanggap)

Berdasarkan tanggapan 44 responden, dapat dikatakan bahwa daya tanggap pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang dinyatakan baik, sebesar 54,5%.

4. Competence (kompetensi)

Berdasarkan tanggapan 44 responden, dapat dikatakan bahwa kompetensi pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan kepada publik dinyatakan baik, yaitu sebesar 65,9%.

5. Courtesy (sopan santun)

Berdasarkan tanggapan 44 responden, dapat dikatakan bahwa sikap sopan santun pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan kepada publik dinyatakan baik, yaitu sebesar 47,7%.

6. Credibility (kredibilitas)

Berdasarkan tanggapan 44 responden, dapat dikatakan bahwa tingkat kredibilitas pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang dalam hal memberikan pelayanan kepada publik dinyatakan baik, sebesar 50,0%.

7. Security (keamanan)

Berdasarkan tanggapan 44 responden, dapat dikatakan bahwa tingkat keamanan pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang dinyatakan baik, yaitu sebesar 47,7%.

8. Access (akses)

Berdasarkan tanggapan 44 responden, dapat dikatakan bahwa akses pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang dinyatakan baik, yaitu sebesar 45,5%.

9. Communication (komunikasi)

Berdasarkan tanggapan 44 responden, dapat dikatakan bahwa tingkat komunikasi para pegawai kepada para pemohon pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang dinyatakan baik, yaitu sebesar 38,4%.

10. Understanding the customer (memahami pelanggan)

Berdasarkan tanggapan 44 responden, dapat dikatakan bahwa para pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang dalam hal memahami para pemohon yang datang dinyatakan baik, yaitu sebesar 50,0%.

Demikianlah hasil uraian tanggapan responden dari variabel pelayanan publik. Selanjutnya dari hasil perhitungan melalui tabulasi/rekapitulasi jawaban responden terhadap pertanyaan mengenai indikator untuk mengukur pelayanan publik pada variabel terikat menghasilkan nilai yang diperoleh sebesar 82%. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang mencapai 82% atau dengan kata lain dinilai tergolong baik.

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Disdukcapil Kota Tangerang

Dalam pendukung pelayanan untuk sarana dan prasarana dalam pembuatan akta kelahiran disdukcapil sudah memadai sudah ada komputer di setiap meja pegawai hanya saja untuk publik fasilitas seperti ruang menunggu dalam hal ini disdukcapil belum memberikan pelayanan yang memuaskan karena ruang istirahat bagi pemohon kurang mencukupi, apalagi sekarang saat masa pandemi banyak bangku yang dikosongkan jadi banyak masyarakat yang kekurangan tempat duduk saat menunggu dan juga tempat menunggu untuk anak-anak tidak di sediakan. kemudahan pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran masih kurang saat menggunakan aplikasi karena masih terdapat masyarakat yang tidak mengerti cara penggunaan aplikasinya. Dan juga terkadang aplikasi yang suka keluar tiba-tiba saat masyarakat memasukan data, dan juga sering mengalami masalah jaringan sehingga menyulitkan disdukcapil dalam menyediakan pelayanan. Intansi pemerintahan bertungas memberikan pelayanan yang mudah aman dan murah terbuka dan tidak deskriminatif. Pemohon bukan hanya ingin mendapatkan pelayanan yang efisien tapi juga memenuhi, dan juga mendapatkan respon yang cepat dan juga tergugah hati.

Dalam melakukan pelayanan Disdukcapil sudah menyediakan tempat keluhan/respon masyarakat melalui aplikasi LAKSA, aplikasi ini membantu masyarakat yang merasa tidak puas atau membutuhkan pelayanan terhadap disdukcapil. Namun masih kurang cepat respon diskupcapil dalam menanggapi keluhan masyarakat. Meskipun masyarakat membuat keluhan melalui aplikasi tapi respon dari disdukcapil dalam menanggapi respon masih kurang cepat masih banyak

masyarakat yang tanggapannya belum direspon oleh disdukcapil.

Disdukcapil dapat melayani masyarakat sesuai dengan keinginan masyarakat dengan tidak membuat kesalahan. Dalam kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan masih kurang dikarenakan masih terjadi kesalahan dalam penulisan dokumen. Masih terdapat dokumen akta kelahiran yang terdapat kesalahan terhadap nama, nama orang tua ataupun tempat tanggal lahir, petugas pelayanan masih kurang teliti dalam melakukan pengecekan dokumen akibatnya masyarakat harus datang kembali ke disdukcapil untuk memperbaiki kesalahan dokumen akta kelahiran. Memberikan pelatihan agar pegawai dapat memberikan pelayanan, agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik dan membuat pembuat merasa nyaman dalam membuat akta kelahiran. Menanggapi biaya pelayanan tidak melakukan pungutan biaya sesuai dengan SOP. Dalam waktu pembuatan akta kelahiran bisa satu hari selesai sebelum terjadinya pandemi, tetapi selama pandemi menunggu selama 5 hari setelah pengisi persyaratan melalui online.

Kemauan pemberi pelayanan untuk peduli atau memahami kebutuhan penerima layanan/masyarakat. Memberi perhatian kepada penerima layanan atau masyarakat yang mengalami masalah atau adanya keluhan dan memberikan pelayanan informasi bagi masyarakat yang mengalami kesulitan. Disdukcapil dalam pembuatan akta kelahiran sudah cukup memahami keinginan dari pemohon. Tapi memang masih ada masyarakat menghibau agar disdukcapil untuk selalu peduli kepada kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan atau mengalami kesulitan.

D. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan di Pertanahan di Kota Tangerang, maka dapat disimpulkan yaitu: Kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang dapat dikatakan atau dinilai baik. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis data jawaban responden pada indikator variabel terikat (pelayanan publik) sebesar 82% dari kriteria yang ditetapkan.

Sedangkan dari hasil di Kantor Disdukcapil di Kota Tangerang, maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Perumusan Strategi, dalam perumusan strategi dinas kependudukan dan pencatatan sipil muncul beberapa strategi bagi peningkatan pelayanan pencatatan sipil kota tangerang yaitu dengan membuat kegiatan agar setiap tindakan dan peraturan tidak saling berbenturan agar pelayanan pencatatan sipil yang semakin tinggi dapat terpenuhi dengan keterlibatan stakeholder, dengan adanya kerjasama antar instansi memudahkan masyarakat dalam membuat akta kelahiran agar masyarakat mudah mendapatkan akta kelahiran.
2. Implementasi Strategi, dalam melakukan implementasi tindakan strategis yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam pembuatan akta kelahiran dengan cara melakukan Pelayanan keliling kecamatan dan kelurahan, Pelayanan di festival cisadane, Berkerjasama dengan Puskesmas dan Rs/Bidan, Pelayanan melalui aplikasi tangerang live, Pelayanan di satu pintu

di DPMSPT. Dengan adanya layanan yang baik dari pemerintah dalam menanggapi kebutuhan atau keluhan masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat tentang kinerja disdukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Masyarakat dapat memiliki akses, kontrol, dan peran dalam mengawasi pemerintah disdukcapil memiliki sistem aplikasi online yang dapat diakses oleh masyarakat seperti aplikasi LAKSA.

3. Evaluasi Strategi, Diskupcapil Kota Tangerang melakukan evaluasi dalam strategi pelayanan pencatatan akta kelahiran dengan cara Pemeriksaan kembali dokumen dan data lebih seksama, Kemudahan mengakses layanan secara online, Pelayanan keliling dan berkerja sama dengan instansi terkait Dinas Kesehatan dan BPJS Kesehatan. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota tangerang juga melakukan pertemuan antar operator di kecamatan, puskesmas dan RS, Sosialisasi kepada masyarakat dan Penyebaran brosur dan leaflet.

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, R. N., Qomariah, N., & Hafidzi, A. H. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember. *Jurnal Penelitian Ipteks*, 4, 47-62.
- Erni, S. (2019). Disiplin aparat sipil negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8, 59-66.
- Indrawan, M. I. (2017). Pengaruh Etika Kerja, Pengalaman Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Kecamatan Binjai Selatan. *Journal Abdi Ilmu*, 10(2), 1851-1858. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Koli, A. R. A., Firdausi, F., Studi, P., Publik, A., & Tunggadewi, U. T. (2019). Efektivitas pelayanan publik di bidang kependudukan berbasis elektronik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(4), 200-205.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.
- Sudarman, E. (2018). Pengaruh Budaya Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Karawang. *Festival Riset Ilmiah Manajemen & Akutansi*, 813-825.
- Sumarni, N., Muchsin, S., Sekarsari, R. W., Publik, J. A., Administrasi, F. I., Malang, U. I., & Malang, D. K. (2019). Pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik di kantor kelurahan dinoyo kota malang. *Jurnal Respon Publik*, 13(6), 46-51.
- Usman, B. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada CV. Syabia Media Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(2), 56-67.
- Zamroni, Z., Afifuddin, A., & Widodo, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 13(2), 75-82.
- Lexy, M. J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Pratami, O. A. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Produk Sapu Glagah Perspektif Ekonomi Islam . *Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto*.
- Tjiptono. (1996). Manajemen Jasa. In *yogyakarta : andi*.
- Yasin, A. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan. *Ejournal.Stiepancasetia.Ac.Id, ISSN : 2442-4560*, 208.

Dokumen:

Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.