

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKALONGAN

Niniekt Septiana, Sri Suwitri, Herbasuki Nurcahyanto

**Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jl. Prof. Soedharto SH, Kampus Tembalang, Semarang

Email : Niniektseptiana@gmail.com

Abstract

Department of Population and Civil Registration Pekalongan are the providers of public services in the field of population administration for all citizens Pekalongan, where the quality of service that is still found complaints and problems. This research is a qualitative descriptive study, which aims to describe the quality of service in the Department of Population and Civil Registration Pekalongan. Informants in this study include: Head of the Department of Population and Civil Registration Pekalongan, front-line service personnel and people who are doing ministry in the service of population and civil registration Pekalongan city. The results showed that the quality of service in the Department of Population and Civil Registration Pekalongan are still not optimal, visible from several phenomena research service quality there are still some shortcomings., Namely: the slow completion of service, kuarnganya facilities and infrastructure, the lack of assurance of security. But to requirements, procedures, costs and product services in compliance with existing standards. For reliability and empathy dimension has been met, but for aesthetics, assurance and responsiveness yet. Based on these results it is suggested for population and civil registration offices Pekalongan city in improving the quality of service is: necessary additional staff, provision of security guard services and the renovation of the building and the addition of service infrastructure.

Keywords: *Public Service, Quality Service, Public Service Quality Dimensions*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan pemerintah terhadap manusia dalam rangka memenuhi keperluan hidup manusia

atau yang memiliki kepentingan dengan organisasi yang bersangkutan sesuai dengan peraturan perundangan yan berlaku, baik dalam pelayanan barang, jasa maupun administrasi.

Dewasa ini tuntutan akan adanya pelayanan prima dan pelayanan berkualitas tinggi menjadi hal utama yang idamkan masyarakat. Dalam hal ini Pemerinatah selaku penyelenggara pelayanan dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan prima serta berkualitas sesuai harapan masyarakat. Akan tetapi, dewasa ini masih sering ditemukan masalah dalam pelayanan publik yang ada seperti dikutip dari Rudi Hartanto (Kompasiana.com, 2015), ia menyebutkan bahwa terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik, seperti: peraturan yang tumpang tindih, prosedur pelayanan yang berbeli-belit, tidak konsisten menjalankan peraturan, kurangnya komitmen dan keasadaran pemimpin dalam meningkatkan kualitas pelayanan, belum berubahnya pola pikir dan budaya kerja, penempatan pegawai yang belum sesuai keahliannya, kurangnya kesejahteraan aparatur, kurangnya pelaksanaan reward an punishment, pengaruh tatap langsung petugas dengan masyarakat dan masih kurangnya mengaitkan nilai-nilai kegamaan dengan pekerjaan. (Rudi Hartanto (Kompasiana.com, 2015)).

Pelayanan Publik yang ada di Wilayah Kota Pekalongan maih terdapat beberapa masalah. Hal ini berdasarkan dari data yang diperoleh dari pernyataan Direktur PATTIRO (Korandinamika.com, 2013) yang menyebutkan bahwa: “*Penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang kesehatan, pendidikan*

dan adminstrasi kependudukan masih rendah. Pada bidang kesehatan masih sering sekali terjadi keluhan dan masalah pelayanan publik yang menjadikan kualitas pelayanan rendah, begitu pula pada bidang pendidikan dan asminstrasi kependudukan. “ (www.korandinamika.com, 2013)

Dinas Kpendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan yang bertempat di Jalan Majapahit No.18 ini merupakan lembaga penyelenggara pelayanan publik yang melayani masyarakat di wilayah Kota Pekalongan dalam hal adminstrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan akan adminstrasi kependudukan ini sangatlah penting, Oleh karena itu diharapkan dapat terselenggara pelayanan yang berkualitas tinggi. Akan tetapi dalam kenyataannya berdasarkan data hasil pra-survey dan data sekunder yang ada, masih terdapat beberapa keluhan dan masalah yang terjadi dalam kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan, yakni:

1. Sempitnya ruang pelayanan, dibuktikan dari hasil wawancara dari informan yang menyebutkan ruang pelayanan yang ada sempit dan jumlah kursi tunggu kurang, sehingga saat sedang ramai banyak orang yang duduk di luar ruang pelayanan. (Hasil wawancara Bapak Salim, 9 April 2015 pukul 09.15)

2. Keterlambatan dalam penerbitan e-KTP. Hal ini berdasarkan pernyataan dari seorang warga Tegalrejo Pekalongan yang menyebutkan bahwa pihaknya telah melakukan perekaman data pada tahun 2013 lalu, akan tetapi hingga berita ini diterbitkan pihaknya belum memperoleh *e-KTP* tersebut sehingga masih menggunakan KTP lama dan menyulitkannya dalam mengurus berbagai keperluan lainnya seperti mendaftar BPJS kesehatan dan permohonan kredit Bank. (Suara Merdeka (www.Dinaskependudukan.pencatatansipilkotapekalongan.go.id , 2014)

3. sikap petugas yang kurang ramah. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dari Ibu Hanifah yang menyebutkan bahwa petugas kurang ramah dan kadang sedikit memermalukan orang yang kurang paham akan pelayanan. (hasil wawacara Ibu Hanifah, Warga Desa Kergon, 25 Maret 2015 pukul 10.15 WIB)

Berdasarkan keluhan dan masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “ Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan”.

2. KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Ilmu Administrasi Publik

Adminstrasi publik merupakan suatu kerja sama di lingkungan pemerintahan yang meliputi lembaga eksekutif, legislative dan yudikatif. Dimana dalam perkembangannya, adminstrasi publik mengalami lima pergeseran paradigma yakni : paradigma 1 (paradigma dikotomi politik), paradigma 2 (paradigma prinsip adminstrasi), paradigma 3(administrasi negara sebagai ilmu politik), paradigma 4 (adminstrasi publik sebagai ilmu adminstrasi), paradigma 5 (admnistrasi publik sebagai adminstrasi publik).

2.2 Pelayanan Publik dan Paradigma Pelayanan Publik

2.2.1 Konsep Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik menurut beberapa ahli berbeda-beda , akan tetapi intinya sama . Berdasarkan bebrapa definisi yang ada, maka diperoleh definisi pelayanan publik yakni : kegiatan atau rangkaian kegiatan pemerintah terhadap manusia dalam rangka memenuhi keperluan hidup manusia atau yang memiliki kepentingan dengan instansi yang bersangkutan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, baik dalam pelayanan barang, jasa maupun adminstrasi.

2.2.2. Paradigma Pelayanan Publik

Dalam perjalannya pelayanan publik telah mengalami beberapa perkembangan pardigmanya.

Paradigma pelayanan publik yang ada tersebut yakni :

1. *Old Public Administration*, paradigma ini menyebutkan bahwa kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dalam aturan. Birokrasi bertanggung jawab pada client dan pemilih. Pemerintah sendiri berperan sebagai pengayuh.

2. *New Public Administration*, perkembangan paradigma selanjutnya menyebutkan bahwa kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu. Dimana birokrasi bertanggung jawab kepada customers atau pelanggan dan pemerintah berperan sebagai pengarah.

3. *New Public Service* , ini merupakan perkembangan paradigma terakhir saat ini. dalam paradigma ini terlihat bahwa kepentingan publik merupakan hasil dari dialog berbagai nilai. Dimana, birokrasi bertanggung jawab kepada warga negara (citizens) tanpa terkecuali dan Pemerintah berperan sebagai pihak yang dapat melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan di antara warga negara.

Saat ini, Indonesia telah samapai pada paradigma pelayanan *New Public Service*.

2.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (1996) konsep kualitas diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan . seiring dengan hal tersebut, Gezpert (1997) membedakan pengertian kualitas dalam 2 (dua) pengertian , yakni :

1. Definisi suatu produk seperti : performance, reliability, easy of use, aesthetics, dsb.

2. Definisi *strategic* yang menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

setiap penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas yang memenuhi standar pelayanan yang ada sehingga apa yang dirasakan masyarakat akan sesuai yang diharapkan. Selain itu, kualitas pelayanan publik yang baik juga ditandai dengan dipenuhinya dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang ada , diantaranya :

1. *Reliability* atau kehandalan dari perusahaan untuk dapat memberikan pelayanan yang mempunyai kejelasan dan kemudahan dalam persyaratan, prosedur serta kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.

2. *Aesthetics* atau keindahan , dimensi ini meliputi kondisi fisik dari suatu lembaga pelayanan publik , baik dari segi keindahan maupun kelengkapannya.

3. *Assurance* atau jaminan kepastian, dimensi ini meliputi kewanasan sewaktu pelayanan dan lingkungan serta Kenyamanan lingkungan pelayanan.

4. *Responsiveness* atau ketanggapan, dimensi ini meliputi tingkat ketanggapan petugas dalam pelayanan dan tanggung jawab petugas.

5. *Emphaty* , dimensi ini berarti memebri perhatian khusus kepada masyarakat. Meliputi : tingkat keramahan dan kesopanan petugas.

Kualitas pelayanan publik dapat diukur menggunakan standar pelayanan publik yang ada , berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, meliputi :

1. persyaratan , kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi dalam setiap jenis pelayanan harus jelas dan memudahkan masyarakat.

2. sistem , mekanisme , dan prosedur yan ada harus jelas dan sesederhana mungkin (tidak berbelit).

3. jangka waktu pelayanan, harus terdapat jadwal jam pelayanan yang pasti setiap hari dan penyelesaian pelayanan yang cepat dan tidak terlambat.

4. biaya atau tarif , pelayanan yang berkualitas diharapkan mampu untuk memenuhi biaya pelayanan yang tidak memberatkan masyarakat dan sesuai.

5. produk pelayanan , produk yang dihasilkan harus sesuai dan dalam kondisi baik.

6. penanganan pengaduan , harus terdapat sistem penanganan pengaduan yang baik serta tindakan untuk mengatasi aduan tersebut.

Kualitas pelayanan yang ada diukur dengan menggunakan standar pelayanan yang telah disesuaikan dengan dimensi kualitas pelayanan yang ada sebagai acuannya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kaulitatif deskriptif. Dalam penelitian ini penulis bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan. Adapun situs penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan. Hal ini dikarenakan masih terdapat keluhan dan masalah dalam kualitas pelayanan yang ada.

Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana pemilihan informan dilakukan dengan pertimbangan bahwa orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, sehingga memudahkan dalam menjelajahi objek/ situasi sosial yang diteliti. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan, Petugas *front-line* dan masyarakat.

Jenis data yang digunakan adalah data primer yang bersumber dari hasil wawancara dan observasi, serta data sekunder yang bersumber dari internet serta dokumen yang ada. Data yang sudah dikumpulkan akan dianalisis dan diinterpretasi melalui kondensasi data, kemudian data yang sudah dipilah disajikan dan pada akhirnya ditarik kesimpulan atas jawaban-jawaban yang diberikan informan, dari kesimpulan yang kabur menjadi jelas.

Kualitas atau keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi. Cara yang dapat dilakukan antara lain dengan melakukan wawancara mendalam kepada informan; melakukan uji silang antara informasi yang diperoleh dari informan dengan hasil observasi di lapangan; dan mengkonfirmasi hasil yang diperoleh kepada informan dan sumber-sumber lain.

4. PEMBAHASAN DAN ANALISIS

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan merupakan

lembaga penyelenggara pelayanan publik yang melayani masyarakat di Wilayah Kota Pekalongan dalam hal admnisitrasi kependudukan. Seiring dengan perkembangan zaman serta perkembangan peradaban kehidupan manusia, maka kualitas pelayanan yang lebih baik menjadi hal utama yang menjadi tuntutan masyarakat di dalam pelayanan publik.

Salah satu tolok ukur dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik adalah kualitas pelayanan publik. Kualitas Pelayanan merupakan suatu keadaan yang mencapai harapan masyarakat mengenai produk dan jasa pelayanan meliputi *reliability*, *aesthetics*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty*

Dalam hal ini kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan akan dibahas menggunakan fenomena-fenomena sebagai berikut :

1. *Reliability*

Reliability atau kehandalan merupakan kehandalan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan dalam menyelenggarakan pelayanan yang dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat akan kemudahan dan kejelasan dalm hal persyaratan dan prosedur pelayanan. Selain itu juga tingginya tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga pelayanan yang berkualitas dan prima dapat terwujud.

Dari hasil penelitian dalam hal kehandalan baik persyaratan maupun prosedur pelayanan serta kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan telah terpenuhi dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan menunjukkan bahwa untuk persyaratan dan prosedur pelayanan yang ada telah jelas. Selain itu para informan juga menyebutkan bahwa dalam hal kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan selalu disiplin dan jarang terlambat datang ke Kantor saat jam kerja.

Kejelasan persyaratan setiap jenis pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Hal ini berkaitan dengan dokumen apa saja yang harus dibawa saat melakukan pelayanan dan berkas apa saja yang harus dipenuhi. Sedangkan prosedur pelayanan merupakan tahapan apa saja yang diperlukan untuk memperoleh suatu pelayanan dari awal hingga akhir.

Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 mengenai prinsip pelayanan publik yang ada tersurat adanya kesederhanaan dan kejelasan dalam hal persyaratan dan prosedur pelayanan. Persyaratan dan tersebut harus mudah dipahami, tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan. (KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang prinsip pelayanan publik)

Terkait asas-asas pelayanan publik yang ada, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tersurat salah satu asas pelayanan publik yakni “keterbukaan” yang berarti penyelenggara pelayanan yang ada harus memberikan keterbukaan informasi bagi pihak penyelenggara

maupun masyarakat. Dalam hal ini telah terdapat keterbukaan informasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan sendiri mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan untuk setiap jenis pelayanan yang diinformasikan melalui *website*, radio, brosur surat serta sosialisasi langsung ke masyarakat. Akan tetapi meskipun mayoritas masyarakat telah memahami dan merasa jelas dan mudah dalam persyaratan dan prosedur pelayanan yang ada, masih terdapat pula masyarakat yang belum mengerti akan persyaratan dan prosedur tersebut.

Disiplin merupakan sikap yang patuh dan taat pada aturan atau tata tertib. Petugas pelayanan publik harus bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Disiplin disini juga berarti adanya konsistensi mengenai waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Berdasarkan penelitian ini, kedisiplinan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan sudah baik. Hal ini dapat dikaitkan dengan sikap petugas yang ramah dan selalu bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.

Mengenai masalah kedisiplinan pegawai, para informan mengatakan bahwa para pegawai telah disiplin dalam melakukan tugas dan kewajibannya. Selain itu mereka juga selalu berada di tempat pelayanan saat jam pelayanan berlangsung.

Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa untuk dimensi ini telah terpenuhi dengan baik. Masyarakat mengaku dalam hal persyaratan, prosedur dan kedisiplinan pegawai telah puas.

2. *aesthetics*

Aesthetics atau keindahan berarti merupakan keindahan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan. Keindahan ini terdiri dari keindahan gedung, ruang pelayanan, penataan ruang pelayanan, halaman Kantor dan hal lain yang berhubungan dengan keindahan. Di samping hal tersebut, dimensi ini juga termasuk dalam hal kelengkapan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan. Keindahan ini dapat dilihat dari tingkat kenyamanan dan kecanggihan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan yang tersedia.

Goetsch dan Davis (LANRI, 2006: 16) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dari hasil penelitian, para informan baik dari pihak Dinas maupun masyarakat menyatakan bahwa untuk kenyamanan lingkungan yang ada masih kurang nyaman. Hal ini dikarenakan masih terdapat banyak kekurangan dari gedung pelayanan, serta fasilitas pelayanan yang ada kurang memadai. Terbatasnya jumlah kursi tunggu yang hanya berjumlah 22

buah sangatlah dirasa kurang untuk dapat menampung jumlah masyarakat yang datang. Selain itu kondisi toilet yang kotor dan berjumlah hanya 2 buah juga dikeluhkan para pegawai dan masyarakat sendiri.

Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan menjadi salah satu unsur penting dalam dimensi ini. Lengkapnya sarana pelayanan yang ada menandakan bahwa kualitas pelayanan yang ada sudah baik. Dari hasil penelitian yang ada diketahui bahwa untuk kelengkapan sarana dan prasarana yang ada masih sangat kurang. Seperti yang telah dijelaskan oleh para informan bahwa tidak tersedia mushola serta tempat parkir bagi masyarakat. Kondisi ini ditambah dengan sempitnya ruang tunggu pelayanan serta kursi tunggu yang kurang serta toilet yang kotor sehingga menyebabkan ketidaknyamanan dalam proses pelayanan. proses pelayanan.

Pelayanan administrasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan ini belum sesuai dengan apa yang tertuang didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 25 mengenai pengelolaan sarana dan prasarana dan atau fasilitas pelayanan publik.

Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan untuk dimensi ini belum terpenuhi dengan baik.

3. *Assurance*

Assurance atau jaminan kepastian ialah jaminan kepastian dalam hal keamanan, kompetensi petugas, produk pelayanan serta biaya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan.

Sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang tersurat dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yakni salah satu prinsipnya ialah keamanan. Keamanan dalam hal ini menyangkut proses dan produk pelayanan

Menurut Carson dan Scharz (Denhardt, 2003 : 61) menyampaikan *security* (keamanan) yaitu ukuran tingkat dimana pelayanan yang telah disediakan membuat masyarakat merasa aman dan yakin ketika mereka menerimanya.

Berdasarkan hasil penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan belum menunjukkan adanya keamanan dalam proses pelayanan serta keamanan akan produk pelayanan. Hal ini dikarenakan belum terdapat petugas keamanan yang berjaga saat proses pelayanan berlangsung sehingga banyak terjadi kasus kehilangan helm.

Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Untuk menciptakan kompetensi yang mumpuni dari petugas pelayanan, maka dibutuhkan suatu pelatihan agar pengetahuan, keahlian, sikap, ketrampilan dan perilaku petugas pelayanan sesuai dengan kompetensi yang diharapkan.

Pasolong (2010 : 138) menjelaskan bahwa kompetensi petugas berkaitan dengan tingkat profesionalitas petugas, yaitu mencakup bagaimana tingkat kemampuan ketrampilan kerja petugas mengenai sikap, perilaku, dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, apakah ada kebijakan untuk memotivasi semangat kerja para petugas.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa , untu petugas pelayanan telah mempunyai keterampilan dan keahlian, sikap dan perilaku yang baik pula. Selain itu untuk meningkatkan kompetensi petugas pelayanan yang ada, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan telah melakukan upaya peningkatan dengan mengikutsertakan para pegawainya terutama para petugas pelayanan untuk mengikuti diklat agar keterampilan dan keahlian mereka meningkat.

Produk pelayanan yang diterbitkan produk pelayanan dan yang diterbitkan selalu benar yakni meliputi dokumen kependudukan dan catatan sipil seluruh masyarakat di Kota Pekalongan. Mengenai biaya pelayanan yang ada telah sesuai dengan peraturan dan Standar Operasional Prosedur yang ada. dalam peraturan yang ada disebutkan bahwa biaya pelayanan yang ada ialah gratis untuk semua pelayanan (UU No.23 tahun 2014 tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil). Pelaksanaan akan program tersebut juga telah berjalan sesuai dengan peraturan yang ada serta tidak terdapat

kasus atau keluhan penyelewengan dana program tersebut.

Dari hasil penelitian yang ada menunjukkan bahwa dalam hal *assurance* atau jaminan kepastian yang meliputi keamanan, kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan, kepastian dan kebenaran produk pelayanan serta biaya pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi dengan baik karena masih terdapat beberapa kekurangan dalam pelaksanaannya.

4. *Responsiveness*

Responsiveness atau ketanggapan ialah ketanggapan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan yang meliputi kecepatan pelayanan, tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Adanya standar waktu mengenai berapa lama waktu penyelenggaraan pelayanan maupun ketepatan didalam pelaksanaan pelayanan akan semakin memberikan rasa nyaman kepada masyarakat. Kejelasan mengenai waktu pelaksanaan pelayanan sudah sangat sering dibahas dan diatur dengan menggunakan peraturan pemerintah baik dari pusat maupun daerah. Salah satu peraturan yang mengatur tentang kepastian pelaksanaan pelayanan khususnya berkenaan dengan waktu pelayanan adalah Kep MenPAN Nomor 58 Tahun 2002. Dalam Kep MenPAN tersebut dijelaskan mengenai tujuh dimensi yang digunakan untuk mengukur kinerja

pelayanan publik dan salah satu dimensi yang digunakan adalah kepastian waktu pelaksanaan pelayanan.

Hasil penelitian mengenai besarnya tanggung jawab para petugas dalam memberikan pelayanan, semua informan mengatakan bahwa setiap pegawai yang bertugas dalam proses pelayanan telah mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap tugas dan kewajibannya.

Mengenai tingkat keadilan, petugas pelayanan telah adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian perlakuan yang sama bagi semua masyarakat yang datang tanpa membedakan mereka yang berkelas sosial tinggi atau rendah menunjukkan bahwa untuk keadilan ini telah terpenuhi dengan baik. Selain itu juga tidak adanya perbedaan dalam pemberian fasilitas pelayanan dalam pelayanan juga banyak dikatakan oleh para informan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam hal kecepatan pelayanan belum terpenuhi dengan baik. Akan tetapi dalam tanggung jawab dan keadilan sudah terpenuhi dengan baik.

5. *emphaty*

Emphaty berarti merupakan sikap penuh perhatian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan. Hal ini dapat dilihat dari tingkat keramahan dan kesopanan pegawai saat memberikan pelayanan.

Menurut Sampara Lukman (2004 : 101) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan sangat

dipengaruhi oleh bagaimana cara atau perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dapat dibayangkan, apa yang akan terjadi ketika seorang pelayan berperilaku tidak menyenangkan kepada orang yang dilayani.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa untuk dimensi *emphaty* telah terpenuhi oleh dukcapil. Petugas pelayanan selalu baik dalam melayani dan mendengar keluhan dari masyarakat. Petugas yang ada juga tidak segan untuk memberikan solusi dan menjelaskan hal yang kurang dimengerti dan dipahami oleh masyarakat seputar administrasi kependudukan. Selain hal itu, para petugas pun selalu tersenyum dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat saat proses pelayanan berlangsung

5. PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan dengan para informan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan mempunyai Kualitas Pelayanan yang kurang baik atau kurang optimal. Dari hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa pada beberapa fenomena penelitian yang telah ditentukan tersebut meliputi *reliability*, *aesthetics*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty* dibandingkan dengan Standar Pelayanan Minimal dan Standar Operasional Prosedur Yang

ada, hasil penelitian yang ada ialah sebagai berikut :

1. *Reliability*, sudah terpenuhi dengan baik. persyaratan dan prosedur telah jelas dan memudahkan masyarakat. Selain itu untuk kedisiplinan pegawai telah disiplin dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.

2. *Aesthetics*, pada dimensi ini belum terpenuhi dengan baik. masih terdapat banyak kekurangan dalam hal kenyamanan lingkungan dan kelengkapan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan.

3. *Assurance*, pada dimensi ini belum terpenuhi dengan baik karena pada jaminan keamanan belum tersedia satpam.

4. *Responsiveness*, pada dimensi ini belum terpenuhi dengan baik karena masih terjadi keterlambatan dalam pelayanan.

5. *Emphaty*, pada dimensi ini sudah terpenuhi dengan baik, petugas selalu ramah dan sopan dalam melayani.

5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang ada, mak saran untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan ialah sebagai berikut:

1. Menyangkut persyaratan dan prosedur untuk lebih diperjelas dan dipangkas.

2. Perlu dilakukan jadwal pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sehingga

tidak menumpuk pada saat yang bersamaan.

3. Perlu diadakan sosialisasi mengenai mekanisme pengaduan pelayanan kepada masyarakat.

4. Perlu dilakukannya renovasi gedung dan ruang pelayanan, serta perbaikan sarana dan parasana pelayanan agar lebih lengkap.

5. Perlunya satpam yang berjaga selama 24 jam agar menurunkan angka kriminalitas pencurian helm dan keamanan di lingkungan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA :

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.

Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Sinambela, Lijan.2010.*Reformasi Pelayanan Publik*.Jakarta: Bumi Aksara

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik(kemenag.go.id/file/file/.../wnsm1402542095.pdf)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan

publik(kpp.jatimprov.go.id/perpe/5.pdf)

Hartanto, Rudi. 2015. Kualitas Pelayanan Publik Instansi Pemerintah “ *Buruk Muka Cermin Belah*”. Dalam (www.Kompasiana.com diunduh pada 5 Maret 2015 pukul 19.30 WIB)

<http://www.bkd banjarmasin.kemenag.go.id> diunduh pada minggu 16 Agustus 2015 pukul 19:00 WIB
Korandinamika.com.520 aduan dalam 1 bulan dalam (<http://st292217.Sitekno.com/article/116473/520-aduan-dalam-1bulan.html> diunduh pada Minggu 28 Desember 2014 pukul 20:00 WIB)

Merdeka, Suara. 2013. Banyak pungutan warga mengadu ke LSM dalam (<http://beritalokalPekalongan.blogspot.com/2013/03/banyak-pungutan-warga-mengadu-ke-LSM.html> diunduh pada Minggu 28 Desember 2014 pukul 19.00 WIB)

Merdeka, Suara.2014. *e-KTP mangkrak* (www.dindukcapil.peklongankota.go.id/berita-12-3192-e-KTP-mangkrak.html diakses pada 17 maret 2015 pukul 22.00 WIB)