

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PANGANDARAN

Dinar Dwi Saputra¹, Etih Henriyani², Ari Kusumah Wardani³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

E-mail : dinardwi@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran ini berawal dari adanya masalah, bahwa Sarana dan prasarana pelayanan, seperti ruang tunggu yang kecil, kurangnya kursi di ruang tunggu dan kurangnya papan informasi tentang prosedur pelayanan. Kurangnya informasi terkait prosedur pelayanan dan Masyarakat mengeluhkan kurang telitinya pegawai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, contoh dalam pembuatan e-KTP masih ada kesalahan dalam penulisan nama, tanggal lahir dan tahun lahir. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan publik Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Informan dalam penelitian ini sebanyak Sembilan orang yang terdiri pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran dan masyarakat pengunjung. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi ,wawancara dan sutdi dokumentas/literasi/pustaka. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa; kualitas pelayanan publik belum berjalan dengan baik. karena masih terdapat beberapa indikator belum sesuai dalam pelaksanaannya seperti indikator kenyamanan tempat melakukan pelayanan yang belum dapat dilaksanakan secara optimal karena tempat ruang tunggu yang kecil, iIndikator kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat yang yang belum dapat dilaksanakan secara optimal karena masih ada petugas yang kurang disiplin dalam melaksanakan tugas, indikator kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan, karena masih adanya keluhan masyarakat tentang kesalahan pada penulisan nama, kesalahan penulisan tanggal lahir dan penulisan alamat dan indikator petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat belum dapat dilaksanakan dengan baik. Kerna adanya keluhan masyarakat tentang keterlambatan dalam pelayanan yang disebabkan oleh terbatasnya petugas pelayanan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

PENDAHULUAN

Sejalan dengan semakin berkembangnya teknologi informasi dan tuntutan kebutuhan masyarakat, organisasi publik sebagai penyedia pelayanan publik dituntut untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas serta dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Menurut McKeivitt (1999) dalam bukunya berjudul *Managing Core Public Service*, membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan public yang menjadi tugas pemerintah dan pemerintah daerah, yang menyatakan bahwa *“Core Public Service my be defined as those service which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in areas where the market is incapable of reaching or even approaching a socially optimal state; health, education, welfare and security provide the most obvious best know example”*.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25/2009, Bab 1, Pasal 1, ayat (1), pengertian pelayanan publik adalah 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 yang berlaku, baik dalam pelayanan barang, jasa maupun administrasi. Kehidupan masyarakat banyak mengalami perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan

sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan saat ini adalah perubahan pola pikir masyarakat kearah yang semakin kritis. Karena semakin hari masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian semakin menuntut pemerintah yang mampu memenuhi semua tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, pelayanan yang di dapatkan masyarakat sudah cukup baik dikarenakan adanya fasilitas yang memadai.

Dalam hal ini pelayanan umum merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi aparatur pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintah maupun pembangunan. Penyelenggaraan yang dimaksud meliputi kegiatan mengatur, membina dan mendorong maupun dalam memenuhi kebutuhan atau kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat. Fungsi pemerintah di atas menunjukkan luasnya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat mulai dari penyediaan barang-barang publik (public good) hingga kebijakan yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh masyarakat seperti penyediaan KTP, KK, SIM dan lainnya. Dalam pelaksanaannya tentu pemerintah sendiri butuh kerja ekstra. Oleh karenanya untuk mewujudkan tugas dan fungsi tersebut, maka dijabarkan dalam penyelenggaraan

pelayanan kepada masyarakat oleh unit - unit pelayanan. Hakekat pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salah satu wujud aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Akan tetapi sering didapati berbagai kendala dalam berbagai proses pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pangandaran belum optimal. seperti permasalahan terkait sarana dan prasarana pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Pangandaran masih kurang seperti tidak adanya pendingin ruangan (kipas angin atau *air conditioner*) dalam ruang pelayanan. Hal ini menjadikan masyarakat yang mengantri merasa kurang nyaman. Selain itu, tempat duduk yang ada di ruang tunggu dinilai masih kurang dilihat dari adanya

beberapa masyarakat yang berdiri saat menunggu antrian.

Masih adanya masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mengajukan permohonan pembuatan produk layanan. Kurang optimalnya informasi yang diterima oleh masyarakat tentang produk, syarat, dan lama pembuatannya memperlihatkan bahwa petugas DINDUKCAPIL belum memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh kepada masyarakat Pangandaran.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.

Berdasarkan peninjauan awal, diketahui bahwa pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran belum berkualitas. Hal itu dapat dilihat pada

keluhan – keluhan masyarakat sebagai indikator yaitu sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana pelayanan, seperti ruang tunggu yang kecil, kurangnya kursi di ruang tunggu dan kurangnya papan informasi tentang prosedur pelayanan.
2. Kurangnya informasi terkait prosedur pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran .
3. Masyarakat mengeluhkan kurang telitnya pegawai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, contoh dalam pembuatan e-KTP masih ada kesalahan dalam penulisan nama, tanggal lahir dan tahun lahir.

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Pelayanan Publik

Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Menurut Kotler dalam Sinambela (2011: 4) menyatakan bahwa; tiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan pelayanan tidak hanya dilihat melalui hasil atau produk layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh sikap pemberi layanan.

Pendapat lain mengenai pelayanan disampaikan oleh Gronross dalam Ratminto dan Atik (2006: 2):

‘Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan’.

Sedangkan pengertian publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai cara berpikir dan harapan yang sama terhadap hal-hal yang bersifat umum. Istilah publik berasal dari bahasa inggris public yang berarti umum, orang banyak, ramai (Sinambella, 2011: 5).

Sementara Syafiie (1999: 18) mengartikan kata publik sebagai “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”. Menurut (Kriyantono, 2008:3) Publik merupakan sekumpulan orang atau kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap sesuatu hal. Kepentingan yang sama itulah yang mengikat anggota publik satu sama lain.

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik,

maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah:

“Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.”

Dari pendapat Dwiyanto menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi publik atau pemerintah kepada masyarakat terkait kewajiban seorang warga negara. Kewajiban yang dimaksud berhubungan dengan individu pemohon jasa sendiri (misal kelengkapan kependudukan: e-KTP, akta kelahiran, KK) dan dapat juga terkait dengan kelompok atau organisasi (misalnya izin gangguan).

Moenir (2002: 7) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.” Menurut Sinambela, dkk (2011: 5) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan

(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Pendapat lain dari Ratminto dan Atik (2006: 4)

“Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

2. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk

mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Sinambela, dkk (2011: 6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- a. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
- c. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan**
Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan**
Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.
Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam

Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Kusdarini (2011:190) yakni yang terdiri dari 12 asas:

- a. Asas kepentingan umum,
- b. Asas kepastian hukum,
- c. Asas kesamaan hak,
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban,
- e. Asas keprofesionalan,
- f. Asas partisipasif,
- g. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif,
- h. Asas keterbukaan,
- i. Asas akuntabilitas,
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
- k. Asas ketepatan waktu,
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

3. Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparatur pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (Hardiyansyah, 2011:28), sekurang-kurangnya meliputi:

- a. **Prosedur pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b. **Waktu penyelesaian**

- Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
 - d. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - e. Sarana dan prasarana
Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
 - f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.
- Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No.25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:
- a. Dasar hukum Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.
 - b. Persyaratan Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
 - c. Sistem, mekanisme dan prosedur Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
 - d. Jangka waktu penyelesaian
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - e. Biaya/tarif Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
 - f. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
 - g. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
 - h. Kompetensi pelaksanaan Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
 - i. Pengawasan internal Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
 - j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan Tata cara pelaksanaan

pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

- k. Jumlah pelaksana Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan.
- n. Evaluasi kinerja Pelaksana Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy (2005: 101) 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'.

Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemenelemen kualitas yaitu:

- 1) Kualitas merupakan kondisi yang dinamis
- 2) Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- 3) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy (2005: 60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah 2011: 63) yang di dalamnya terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (*Serviquial*) yaitu::

- 1) *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana

- fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- 2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
 - 3) *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
 - 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri atas beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
 - 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Creswell (2016: 4) menyatakan bahwa: penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi dan

memahami makna di sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial. Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, konsep atau fenomena, masalah sosial, dan lain-lain.

Sugiyono (2017: 9) menyatakan bahwa:

“Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretatif, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis”.

Sejalan dengan pendapat Moleong (2014: 4) penelitian kualitatif merupakan prosedur dalam penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari perilaku orang-orang yang dapat diamati.

Salah satu alasan mengapa menggunakan pendekatan kualitatif adalah pengalaman peneliti dimana metode ini dapat menemukan dan memahami apa yang tersembunyi dibalik fenomena yang kadangkala merupakan suatu yang sulit untuk dipahami.

2. Operasionalisasi Konsep

Operasional variabel penelitian menurut Sugiyono (2015: 38) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi variabel-variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesesatan dalam mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, definisi operasional variabelnya kualitas pelayanan menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah 2011: 63) yang di dalamnya terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (*Serviqual*) yaitu:

- 1) *Tangible* (bukti fisik)
 - a) Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani masyarakat
 - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c) Kemudahan proses pelayanan
 - d) Kedisiplinan petugas/aparatur melakukan pelayanan
- 2) *Realiability* (kehandalan)
 - a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap)
 - a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

- c) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- 4) *Assurance* (jaminan),
 - a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- 5) *Empathy* (empati)
 - a) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - b) Petugas melayani dengan sopan santun
 - c) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)

Metode ini dipilih karena dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi terkait.

Data dan Sumber Data

Menurut Bernard (2012: 130) "data adalah fakta kasar mengenai orang, tempat, kejadian dan sesuatu yang penting diorganisasikan."

Sumber data adalah suatu bahan yang dapat memberikan informasi mengenai data menurut Nur Indrianto dan Bambang Supomo (2013: 142) sumber data merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data disamping jenis data yang telah dibuat dimuka.

Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli.

Menurut Sugiyono (2016: 137) data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan riset atau penelitian. Data primer yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

2. Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Menurut Sugiyono (2016: 137) sumber data sekunder yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Menggunakan data sekunder apabila peneliti mengumpulkan informasi dari data yang telah diolah oleh pihak lain.

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip, baik yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang relevan, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara :

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi
Observasi menurut Arikunto (2012: 156), adalah “Observasi merupakan pengamatan langsung terhadap suatu objek yang ada di lingkungan yang sedang berlangsung meliputi berbagai aktivitas perhatian terhadap kajian objek dengan menggunakan penginderaan”.²
2. Wawancara
Menurut Arikunto (2012: 156), bahwa: “Wawancara adalah dialog yang dilakukan pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara”.
3. Studi Dokumentas/literasi/Pustaka
Menurut Sugiyono (2016: 240) menyatakan bahwa Studi Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan, misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan kebijakan.

Teknik Pengolahan/Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif melalui mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar.

Analisa dilakukan terhadap data yang terkumpul baik dari hasil observasi, wawancara, maupun dokumen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Burhan Bungin (2010: 70), yaitu sebagai berikut:

a) Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Proses analisis data diawali dengan pengumpulan data di lapangan. Dimulai dengan observasi untuk mendapatkan fenomena yang terjadi. Selanjutnya menentukan instrument pertanyaan, melakukan wawancara, dokumentasi audio dan visual yang dapat mendukung penjelasan fenomena dan membantu dalam analisis data.

b) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

c) Display Data

Display data merupakan cara penyajian suatu data, dapat dilakukan dalam bentuk table, grafik, pictogram agar mudah dipahami dan dihubungkan. Pada umumnya penelitian kualitatif penyajian data menggunakan teks naratif.

d) Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclution Drawing and Verification*)

Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi.

e) Triangulasi

Dalam teknik pengumpulan data, arti kata triangulasi sendiri mengandung makna yaitu menggabungkan beragam teknik pengumpulan data lainnya dengan sumber data yang sudah ada. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda.

Selanjutnya teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data dan Verifikasi dan penegasan kesimpulan.

Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran yang berlokasi di Jalan Pananjung No 412, Desa Pananjung, Kecamatan Pangandaran. Jawa Barat. Kode Pos 46396. Pelaksanaan observasi dilakukan pada bulan Mei – Juni 2021.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian baik dari hasil observasi dan wawancara terkait Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Pangandaran, adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian pada dimensi *Tangible* (bukti fisik)

Pada dimensi *tangible* (bukti fisik) kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran belum dapat dilaksanakan secara optimal. Hal tersebut disebabkan indikator kenyamanan tempat melakukan pelayanan yaitu tempat ruang tunggu yang kecil dan ketersediaan tempat parkir pengunjung yang kurang memadai, pada indikator kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan masih adanya petugas yang kurang disiplin. Adapun hambatan yang dihadapi yaitu gedung yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran sangat terbatas, untuk indikator kenyamanan ruangan dalam melayani masyarakat yaitu ruangan dalam melaksanakan pelayanan sangat terbatas, jadi ruang pelayanannya pun cukup kecil dan hanya mampu menampung beberapa orang saja didalam. Untuk indikator kedisiplinan petugas dalam melaksanakan pelayanan masih ada petugas yang kurang disiplin dalam melaksanakan pelayanan, seperti keterlambatan petugas dalam melayani masyarakat karena terlambat datang ke kantor. Untuk upaya menanggulangi hambatan diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran akan melakukan pelebaran ruangan pelayanan dalam waktu yang dekat ini,

jadi ruang pelayanan akan diperbesar supaya mampu menampung banyak didalam ruangan. Untuk indikator kedisiplinan petugas akan dilakukan sanksi terhadap pegawai yang kurang disiplin. Sanksi pertama yaitu sanksi teguran sampai ke tahap surat peringatan.

Menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah 2011: 63) *Tangible* (Bukti Fisik) adalah Merupakan kualitas fisik, dari pelayanan yang diberikan contoh Peralatan atau fasilitas yang tersedia

2. Hasil pada dimensi *Reliability* (kehandalan)

Pada dimensi *reliability* (keandalan) Kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran belum dapat dilaksanakan secara optimal. Hal tersebut disebabkan indikator kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan, karena masih adanya keluhan masyarakat tentang kesalahan pada penulisan nama, kesalahan penulisan tanggal lahir dan penulisan alamat. Hal tersebut akan menyebabkan proses perbaikan maupun proses ulang pengajuan administrasi kependudukan. Adapun hambatan dalam dimensi *reliability* (keandalan) pada indikator kecermatan petugas dalam melayani masyarakat yaitu karena kurangnya pegawai jadi ketika pekerjaan banyak maka sering terjadi kesalahan penginputan data, faktor kelelahan petugas dalam melayani masyarakat menjadi penyebabnya. Untuk upaya yang dilakukan dalam menanggulangi

hambatan dalam dimensi *reliability* (keandalan) yaitu dengan menambah jumlah pegawai di unit pelayanan. Penambahan petugas dalam melayani masyarakat diharapkan akan mengurangi kesalahan – kesalahan yang terjadi.

Realiability (kehandalan) menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah 2011: 64) merupakan suatu kemampuan dalam menyajikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat dan handal. Contoh Layanan sesuai dengan iklan yang dijanjikan, fasilitas dan peralatan berfungsi dengan baik.

3. Hasil penelitian pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap)

pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran belum dapat dilaksanakan secara optimal. Hal tersebut disebabkan indikator petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat belum dapat dilaksanakan dengan baik. Adanya keluhan masyarakat tentang keterlambatan dalam pelayanan yang disebabkan oleh terbatasnya petugas pelayanan. Petugas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran hanya ada 5 orang, dengan jumlah petugas yang terbatas maka ketika pengunjung yang datang banyak akan terjadi antrian yang panjang sehingga pengunjung harus menunggu lama dalam antrian. Adapun hambatan

yang terjadi dalam dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yaitu kurangnya jumlah pegawai pada unit pelayan jadi sering terjadi keterlambatan pada saat proses pelayanan, jadi ketika masyarakat yang datang banyak sering terjadi antrian yang panjang karena keterlambatan pada saat proses pelayanan. Adapun upaya yang dilakukan adalah menambah pegawai di bidang pelayanan yang diharapkan akan mengefektifkan pada saat proses pelayanan.

Responsiveness (daya tanggap) menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah 2011: 64) Merupakan pelayanan atau respon pembeli layanan yang cepat dan kreatif terhadap permintaan dari pelanggan.

4. Hasil penelitian pada dimensi *Assurance* (jaminan)

Pada dimensi *assurance* (jaminan) Kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran belum dapat dilaksanakan secara optimal. Hal tersebut disebabkan oleh indikator jaminan ketepatan waktu belum dilaksanakan dengan baik. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan

kualitas layanan yang diberikan. Adapun hambatan dalam dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu, penyelesaian pekerjaan akan terhambat karena adanya kekosongan blangko. Dapat diketahui bahwa blangko e – KTP dan lainnya pengadaannya masih menunggu distribusi dari pusat. Jadi ketika ada kekosongan blangko maka harus menunggu distribusi blangko dari pusat. hambatan lain yang terjadi yaitu masih adanya masyarakat yang belum mengetahui tentang biaya untuk mengurus administrasi kependudukan sudah gratis atau tidak dipungut biaya. Adapun upaya yang dilakukan untuk menanggulangi hambatan dalam dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu, akan mengoptimalkan proses pendistribusian blangko dari pemerintahan pusat, dan upaya yang lain yaitu menginformasikan kepada seluruh masyarakat bahwa untuk mengurus administrasi kependudukan sudah tidak dipungut biaya.

Assurance (jaminan) menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah 2011: 64) merupakan Kemampuan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan.

5. Hasil penelitian pada dimensi *Empathy* (empati)

Pada dimensi *empathy* (empati) Kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran sudah dilaksanakan secara optimal Hal tersebut dapat ditunjukkan oleh indikator – indikator seperti mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan,

indikator petugas melayani dengan sopan santun dan petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan) sudah dilaksanakan dengan baik. Berdasarkan hasil observasi pada dimensi *empathy* (empati) tidak ada masalah dan hambatannya, namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran akan terus berupaya untuk mempertahankan sikap petugas terhadap masyarakat dalam pelayanannya. Sehingga tidak ada keluhan dari masyarakat atas sikap yang kurang baik petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran.

Empathy (empati) menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah 2011: 64) mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran belum dapat dilaksanakan secara optimal. Hal tersebut disebabkan oleh karena masih terdapat hambatan yaitu:

1. Ruang pelayanan yang masih kecil;
2. Masih adanya petugas yang terlambat masuk kantor;
3. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat yang kurang baik, sehingga masih ada kesalahan pengetikan;

4. Keterlambatan proses pelayanan yang disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia; Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik. Yogyakarta: UNY Press.
5. Jaminan waktu penyelesaian pelayanan yang kurang baik. McKevitt, David, 1998. *Managing Core Public Services*, Blockwell Publisher.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Bernard, A. S. (2012). *An Introduction to Enterprise Architecture*. Bloomington: AuthorHouse.
- Moenir, A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran. Edisi Keempat (Cetakan Kesatu)*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Sinambela, Litjan Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Indriantoro, Nur., dan Supomo, Bambang. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Service, Quality and Saticfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kusdarini, Eny. (2011). *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Undang-Undang Nomor 25/2009, Bab 1, Pasal 1, ayat (1) tentang pengertian pelayanan publik*.