

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Dicka Abi Pratama¹, Yaqub Cikusin², Taufiq Rahman Ilyas³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail : 21801091135@unisma.ac.id*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DINDUKCAPIL) Kota Malang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Narasumber penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Narasumber dalam penelitian ini adalah Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai informan utama, serta 1 orang pegawai bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, dan 3 orang masyarakat pengguna layanan sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu reduksi data (Data Reduction), penyajian data (Data Display), dan penarikan kesimpulan (Conclusion Drawing). Sedangkan pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Malang dinilai dari dimensi bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Berdasarkan (1) dimensi bukti fisik (tangible), fasilitas pendukung pelayanan di Dindukcapil Kota Malang sudah cukup memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan sudah adanya kipas angin maupun AC di ruang tunggu, sudah adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta sudah adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian proses layanan, (2) dimensi kehandalan (reliability), pegawai melakukan pemrosesan produk layanan dengan tepat waktu, selain itu biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci secara jelas, (3) daya tanggap (responsiveness), pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut, (4) jaminan (assurance) berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan, dan (5) empati (empathy) sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan

Pendahuluan

Pemerintahan mempunyai peran untuk menyediakan Pelayanan Publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebut pergantian pelayanan publik sebagai berikut :

Pelayanan Publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu bidang administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam

penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Keputusan Menteri APPN (Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2009). Mengatakan Definisi Pelayanan Publik segala kegiatan Pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah penyelenggara Pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima Pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Penyelenggaraan Pelayanan Publik ialah unit kerja pada instansi pemerintahan secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.

“Berdasarkan Hasil wawancara Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kota Malang semua pelayanan dilaksanakan berdasarkan aturan atau legurasi dan sudah di atur untuk pelayanannya mulai persyaratan, standart pelayanan, SOP (Standar Operasional Prosedur) sehingga harus komit menjalankan itu sesuai arahan pak Dirjen” (Wawancara, 05 Mei 2022).

Dengan demikian, Standar Operasional Prosedur (SOP) pemerintah lebih transparan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya dan waktu penyelesaian sehingga tidak menyebabkan proses pelayanan menjadi rumit. Standar Operasional Prosedur merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi berjalan dengan lancar. Tujuan Standar Operasional Prosedur ialah menciptakan komitmen mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan good governance. Dalam pemerintahan, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah keharusan dengan dikeluarkannya peraturan menteri pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012. Standar Operasional Prosedur bermanfaat sebagai pedoman kerja serta untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam kegiatan pelayanan terhadap masyarakat.

“Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak dinas Bukti fisik, kehandalan, Empati, Daya tanggap dan Jaminan ke 5 indikator tersebut pelayanannya diantaranya bukti fisik sarananya sudah baik dan sering mendapatkan penghargaan dari pemerintahan dan sesuai dengan prosedur sehingga masyarakat nyaman ketika melakukan pelayanan, kehandalan , pegawai melakukan pelayanan sesuai prosedur yang ada di Disdukcapil, Empati pegawai sudah memberikan pelayanan tulus dan penuh perhatian kepada masyarakat serta tidak mebeda-bedakan antar masyarakat Dan terdapat 2 diantaranya yang menjadi permasalahan yang sering di kritik masyarakat dalam pelayanan Disdukcapil Kota Malang antara lain: Daya tanggap pegawai kadang kurang merespon dengan baik dan cepat terkait masalah yang ada serta susah di mengerti dan terkadang responnya yang diberikan tidak terlalu baik terhadap keluhan masyarakat serta pelayanannya terkadang cuek, yang kedua Jaminan pegawai Disdukcapil tidak mampu memberikan jaminan kepastian waktu penyelesaian berkas apabila masyarakat yang ingin dilayani dalam jumlah yang banyak maka proses penyelesaiannya tidak bisa tepat waktu sedangkan jika masyarakat yang dilayani hanya beberapa orang saja maka berkas yang diajukan mampu diselesaikan pegawai sesuai

dengan waktu yang ditentukan. Dan juga masyarakat mengeluhkan sistem pelayanan yang kurang memuaskan juga membutuhkan waktu yang lama” (Wawancara, 05 Mei 2022).

Dari paparan diatas sebagai alasan penulis untuk melakukan penelitian dan menyusunnya sebagai Skripsi dengan judul :“Kualitas Pelayanan publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang)”

Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks di atas maka fokus pada penelitian ini adalah mengetahui apa saja problematika kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan, maka penulis merumuskan masalah yang akan di teliti dalam beberapa rumusan:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang ?
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan publik

Manfaat Penelitian

Sebagaimana mestinnya dalam suatu penelitian tentu mempunyai manfaat atau kegunaan, adapun kegunaannya yaitu :

- a. Secara Teoritis
Dari penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan sedikit masukan positif dan dapat memberikan sumbangsi pemikiran untuk peneliti-peneliti yang ingin meneliti selanjutnya, meneliti penelitian yang hampir sama dengan yang dilakukan penulis skripsi ini.
- b. Secara Praktis
Memberikan sumbangan pemikiran kepada para pihak yang berkepentingan dan memberikan jawaban terhadap permasalahan yang di teliti.

Tinjauan Pustaka

Penelitian Terdahulu

1. 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. Sementara, Kotler dalam Sinambela (2011:4) mendeskripsikannya 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.
2. Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai cara berpikir dan harapan yang sama terhadap hal-hal yang bersifat umum. Istilah publik berasal dari bahasa inggris publik yang berarti umum, orang banyak, ramai (Sinambella Litjan Poltak, 2011:5).
3. 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.
4. 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 Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011:6).
5. 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).
6. Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula,

dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut. Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.

7. Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2002:8).
8. Pelayan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersamasama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.
9. Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Batinggi Achmat (1999:53) adalah tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.
10. Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (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”

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2008: 1).

Moleong (2007: 6) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk memenuhi fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Fokus Penelitian

Adanya fokus penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti untuk mempermudah dalam melakukan penelitian saat turun ke lokasi sehingga tidak melangkah jauh ataupun keluar dari jalur pembahasan yang seharusnya terkait dengan judul yang diteliti. Oleh sebab itu, fokus penelitian ini sangat diperlukan pada metode penelitian ini, karena penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dalam pengelolaan masalahnya. Dalam hal ini yang menjadi fokus penelitiannya adalah :

- a. Bagaimana kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dengan sub fokus: Sistem Pelayanan yang terealisasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Ada 5 sistem Pelayanan yang Terealisasi yaitu : 1. Tangibles (bukti fisik) 2. Realibility (kehandalan) 3. Responsiveness (daya tanggap) 4. Assurance (jaminan) 5. Emphaty (empati).
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang dengan sub fokus :
 1. Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang : a. Sarana Prasarana sudah lengkap dan cukup baik diantaranya kursi di ruang tunggu yang sudah sesuai dengan prosedur. b. Kehandalan dan kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik.
 2. Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Kota Malang : a. Pola pikir masyarakat terhadap pentingnya memperbaharui data terkait peristiwa penting kependudukan masih rendah. b. Letak geografis gedung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang kurang strategis.

3. Hambatan komunikasi, jarak, waktu, dan tenaga dalam pelayanan.

Lokasi Penelitian

Lokasi dan Setting Penelitian Setting penelitian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang berlokasi Jl. Mayjen Sungkono, Arjowinangun, Kec. Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur 65132.

Sumber Data

Sebagaimana yang dikemukakan suharsimi arikunto bahwa sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (suharsimi arikunto, 2006:156) sedangkan menurut lofland yang telah dikutip oleh Lexy J. Meleong (2006:157) bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data dalam penelitian ini di bagi menjadi dua yaitu:

- a. Data primer Yaitu data yang di peroleh secara langsung pada saat kita melakukan penelitian, sumber data yang diperoleh secara langsung dari orang-orang atau responden yang secara sengaja dipilih untuk memperoleh data-data atau informasi yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian.
- b. Data Sekunder Yaitu data yang dikutip dari sumber-sumber tertentu yang di gunakan sebagai pendukung data primer sumber data sekunder ini merupakan sumber data yang melengkapi serta memperkaya sumber data primer atau sumber data sekunder ini diperoleh dari data pendukung. Yang menjadi subjek penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil.dengan alasan bahwa Kualitas Pelayanan publik dan pegawai yang memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui teknik studi lapangan, yaitu mengumpulkan data dan fakta empirik secara langsung di lapangan guna mendapatkan data yang valid, melalui :

1.Wawancara

Wawancara adalah sebuah dialog tanya jawab yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara, wawancara digunakan oleh peneliti yang bertujuan untuk menemukan jawaban yang terdapat pada rumusan masalah. Peneliti menggunakan metode wawancara langsung dengan informan dan responden guna mendapatkan informasi yang jelas terkait dengan penelitian.

2.Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung hal-hal yang terjadi pada lokasi penelitian. Dan observasi inilah kita dapat mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi pada lokasi penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data berupa dokumen, data atau arsip yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Data yang diperoleh dari instansi atau tempat yang telah ditetapkan menjadi lokasi penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data model interaktif sebagaimana yang dikemukakan oleh Milles dan Huberman dalam Rohidi (2009:20) bahwa dalam analisis data deskriptif kualitatif mencakup :

1. Pengumpulan Data. Pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal.
2. Penyederhanaan Data. Dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus sejalan pelaksanaan penelitian berlangsung, dan hingga laporan akhir penelitian lengkap dapat tersusun.
3. Penyajian Data. Penyajian data dimaknai oleh Miles dan Huberman (1992) sebagai “sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Proses penyajian data belum berakhir sebelum laporan akhir penelitian lengkap dapat tersusun sehingga kegiatan display tidak boleh berhenti sebelum yakin bahwa semua yang seharusnya diteliti telah dipaparkan atau disajikan.
4. Penarikan kesimpulan/Verifikasi. Tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan. Proses verifikasi hasil temuan dapat berlangsung singkat dan dilakukan oleh peneliti sendiri, yaitu dilakukan secara selintas dengan mengingat hasil-hasil temuan terdahulu dan melakukan cek silang (cross check) dengan temuan lainnya.

Teknik Keabsahan Data

Dalam upaya mengobjektifkan hasil temuan, seorang peneliti harus dapat menunjukkan bahwa

datanya valid dan reliable. Dalam penelitian kualitatif hal tersebut dapat dicapai dengan melakukan triangulasi data dan informan. Artinya peneliti harus melakukan klarifikasi tentang hasil temuannya pada orang ketiga, atau pada orang yang sama dalam waktu yang berbeda. Jika informasi yang diterima, baik oleh orang lain atau orang yang sama, namun dalam waktu yang berbeda tetap menghasilkan informasi yang sama, data dinyatakan “jenuh”. Dalam penelitian kualitatif juga dapat ditempuh dengan cara memperpanjang masa observasi. Idrus (2009:27) mengatakan tujuannya adalah untuk dapat secara jelas memotret data yang telah disampaikan subjek dan mencocokkan dengan informasi yang mereka sampaikan.

Pembahasan

Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Pelayanan publik merupakan kebutuhan setiap masyarakat. Oleh karena itu, setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Dindukcapil hendaknya memperhatikan kelima aspek yang telah disebutkan di atas, yaitu aspek bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Aspek-aspek tersebut akan diteliti menggunakan teknik observasi dan wawancara.

1. Bukti Fisik (Tangible)

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

Pada penelitian ini, dimensi tangibles ditentukan oleh indikator-indikator yaitu : penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, fasilitas fisik pelayanan. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah menerapkan dimensi Tangibles beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat

dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, dan keamanan tempat pelayanan. Fasilitas Sudah memadai seperti Tempat duduk untuk mengantri sudah ada bahkan sudah adanya buku bacaan yang ada di ruang tunggu serta sudah adanya pengeras suara guna memanggil masyarakat yang mengantri. Selain itu juga sudah adanya kipas angin dan AC di ruang tunggu sehingga pada siang hari masyarakat merasa nyaman saat menunggu atau mengantri. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan karena jika pengguna pelayanan sudah merasa nyaman dengan apa yang disediakan maka akan berpengaruh baik untuk penyedia layanan. Sebaliknya jika pengguna layanan belum merasa nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia pelayanan.

2. Keandalan (Reliability)

Salah satu wujud pelayanan publik yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk cekatan dalam bekerja. Reliability atau keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal-hal yang terlibat dalam aspek ini yaitu, seperti ketepatan waktu, kecepatan, serta kecermatan dalam menyelesaikan produk layanan. Hal tersebut sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan keandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan, diketahui bahwa Dindikcapil Kota Malang telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Hal ini dapat terlaksana karena pegawai melakukan pemrosesan pengajuan layanan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku. Namun untuk pemrosesan layanan akta kelahiran belum jelas waktu penyelesaiannya, pemohon layanan baru akan dikabari melalui pesan singkat (SMS) apabila telah selesai.

Selain masalah ketepatan waktu, ketepatan dan kepastian biaya yang dibebankan pada masyarakat juga sudah jelas. Hal ini ditunjukkan dengan adanya syarat, alur pemrosesan, dan rincian biaya yang telah ditempel di papan informasi. Hanya saja informasi mengenai biaya administrasi tambahan yang dibebankan kepada

masyarakat yang terlambat melakukan pengurusan dan penerbitan dokumen melampaui batas waktu 60 hari kerja tidak ditempelkan di papan informasi.

3. Daya Tanggap (responsiveness)

Daya tanggap adalah respon atau kesigapan pegawai di suatu instansi dalam membantu masyarakat yang membutuhkan layanan. Responsivitas ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang jelas. Pelayanan yang responsif atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap pegawai. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah menerapkan dimensi Responsiveness beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan Pada dimensi Responsiveness sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.

4. Jaminan (assurance)

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyediaan layanan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan atas pelayanan yang diberikan. Jaminan atas pelayanan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai pelayanan, oleh karena itu profesionalisme serta kompetensi pegawai sangat diperlukan guna meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang berwenang menangani masalah kependudukan, khususnya bagi warga Malang sudah seharusnya memberikan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mengajukan permohonan layanan. Jaminan diperlukan agar masyarakat merasa puas karena

telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah jaminan berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan bagi masyarakat yang memohon layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

5. Empati (Empathy)

Sikap empati hendaknya dimiliki oleh individu pelayan di instansi pemerintahan seperti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Sikap empati ini dapat diwujudkan misalnya dengan cara memberikan pelayanan dengan ramah. Pengguna layanan akan merasa puas jika pegawai pelayanan tidak diskriminatif dan menunjukkan sikap ramah kepada pengguna layanan. Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan, salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa. Jika pengguna layanan sudah bersikap ramah, menyapa, tersenyum maka akan timbul rasanyaman pada pengguna layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses bagi penyedia layanan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Hal ini telah dimiliki oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, terbukti dengan adanya prinsip „bersenyum“ yang diterapkan oleh salah seorang Kabid di instansi pemerintahan itu. Pegawai juga sopan dalam melayani masyarakat. Selain dari pernyataan pegawai, pernyataan masyarakat juga diperlukan sebagai bukti bila Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah menerapkan sikap empati. Oleh karena itu, peneliti mewawancara bebrapa masyarakat, dan mereka pun menyatakan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang baik dan ramah dalam melayani. Keramahan petugas juga dilakukan dalam menanggapi kritik dan saran dari masyarakat. Sehingga, dapat diketahui bahwa aparaturnegara di kantor tersebut telah menerapkan prinsip pelayanan dengan baik, khususnya dalam menerapkan aspek empati.

Proses penyelenggaraan pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menemui beberapa kendala dalam penyelenggaraan proses pelayanan publik, Salah satu faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah faktor kesadaran masyarakat dan jaringan perekaman e-KTP yang sering

mengalami offline. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan yaitu kesadaran untuk menyiapkan segala sesuatu terkait dengan persyaratan administratif yang diperlukan dalam melakukan suatu urusan pelayanan. Dengan adanya kendala dalam perekaman e-KTP tersebut mengakibatkan pelayanan e-KTP menjadi terhambat dan lama.

Fasilitas berfungsi sebagai alat pendukung dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang dalam proses pelayanan merupakan dasar bagi masyarakat dalam merasakan kepuasan pelayanan. Apabila sarana dan prasana tidak optimal dalam penyelenggaraan pelayanan maka hal tersebut menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan. Sehingga tidak tercapai pelayanan good goverment yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang.

a. Faktor Pendukung dalam melaksanakan pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Berikut Beberapa hal yang penting mengenai faktor pendukung keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang :

1. Sarana dan Prasarana. Sarana dan Prasarana di dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah memenuhi standart kualitas seperti bangku sudah layak dan sudah cukup menampung beberapa orang yang mengantri.
2. Evaluasi Kinerja Pegawai. Kemampuan dan Keandalan Pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat telah menunjukan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang cepat.

b. Faktor Penghambat dalam melaksanakan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (1990:235), menjelaskan yang dimaksud dengan penghambat adalah hal yang menjadi penyebab atau karenanya tujuan atau keinginan tidak dapat diwujudkan. Berikut beberapa hal yang penting mengenai faktor penghambat dalam melaksanakan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang :

1. Masih banyak kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya memperbaharui peristiwa penting terkait dokumen kependudukan dan catatan sipil, seperti penambahan dan pengurangan anggota keluarga, pindah datang dan pindah keluar, pelaporan peristiwa kelahiran dan kematian. Padahal apabila pembaharuan data tersebut tidak dilakukan maka penduduk yang bersangkutan tidak mendapatkan kepastian hukum, utamanya urusan yang berbasis pada dokumen kependudukan.
2. Secara geografis Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terletak di perkantoran terpadu yang berada di sisi timur selatan Kota Malang, berbatasan dengan wilayah Kabupaten Malang di mana berjarak 7 km dari pusat Kota dan hanya terdapat satu jalur angkutan umum sehinggamenjadi masalah bagi penduduk Kota Malang untuk mengaksesnya. Hal tersebut juga menjadi masalah dalam pengurusan dokumen kependudukan karena perlu biaya tinggi serta efisiensi waktu dan tenaga kerja.
3. Hambatan komunikasi, jarak, waktu, dan tenaga dalam pelayanan urusan kependudukan antara petugas di lapangan dan petugas di Dinas penyelenggaraan pelayanan kependudukan oleh petugas operator mengalami hambatan terkait komunikasi, jauhnya jarak dengan petugas di Dinas dan minimnya tenaga untuk pelayanan.

Dari penjelasan tersebut, faktor pendukung dan faktor penghambat dalam melaksanaan pelayanan publik dapat menjadikan acuan perbaikan kedepannya bagi pemerintah, faktor pendukung yang bisa ditingkatkan lagi pelayanannya terus di tingkatkan, serta faktor penghambat yang menjadikan catatan perbaikan oleh pihak DISPENDUKCAPIL, faktor yang merugikan kurangnya pola pikir masyarakat untuk memperbarui data terkait peristiwa penting, maka dari itu, DISPENDUKCAPIL Kota Malang harus memiliki rencana untuk penanggulangan masalah seperti kurangnya masyarakat untuk memperbarui data.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai kualitas pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang terdiri dari 5 indikator yaitu terkait dimensi tangible (bukti fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance

(Jaminan), Dan yang terakhir Empahaty (Empati) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Tangible (bukti fisik), fasilitas pendukung pelayanan sudah memadai seperti adanya pendinginan ruangan/AC, kursi untuk menunggu antrian sudah cukup banyak. Dimensi Reliability (Kehandalan) pegawai merespon keluhan masyarakat dan menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan SOP yang ada di Dispendukcapil. Dimensi Empahaty (Empati) yaitu pegawai sudah menunjukkan kualitas pelayanan dengan baik yaitu dengan memberikan pelayanan yang tulus, serta peduli memberi perhatian kepada masyarakat dan tidak membedakan satu sama yang lain sehingga dapat memberi kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan. Dari ketiga indikator tersebut dinilai sudah memberikan pelayanan yang baik sehingga memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan.

Responsiveness daya tanggap) bahwa pegawai sudah menunjukkan sikap yang cukup baik kepada masyarakat namun ketanggapan pegawaiterhadap masyarakat masih perlu di perbaiki. Lalu dari dimensi Assurance (jaminan) pegawai dalam melayanani masyarakat terkait dengan jaminan tepat waktu perlu di perbaiki agar masyarakat bisa mengambil berkas yang di urus sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota malang maka peneliti memberi saran :

1. Dimensi Tangible (Bukti fisik), Reliability (Kehandalan), Empahaty (Empati) ketiga indikator tersebut seperti yang sudah di jelaskan dan disimpulkan bahwa pelayanannya sudah baik dilihat dari hasil wawancara dengan masyarakat, dan petugas sudah member pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat. sebaiknya memasang Standar Operasional Procedure (SOP) agar masyarakat mengetahui standar pelayanan yang ada di kantor tersebut.
2. Terkait dimensi Responsiveness (Daya tanggap) Respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu untuk ditingkatkan lagi agar menumbuhkan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan dimensi Assurance (Jamnian) Agar pegwai meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat. saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agarpegawai pelayanan

memberikan respon yang baik terhadap pengguna layanan.

3. Mempromosikan laman web resmi Dindukcapil Kota Malang kepada masyarakat, misalnya dengan mengadakan sosialisasi layanan web ke setiap kecamatan dan kelurahan.

Daftar Pustaka

Sumber Buku dan Jurnal :

- Batinggi, Achmat. (1999). Manajerial Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. (2002). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (1990:235).
- Moleong, Lexy J. (2007). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari dan M. Martini Hadari. 1992. Instrumen Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sinambela, Litjan Poltak. (2011). Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : ALFABETA

Tjiptono, Fandy. (2005). Service, Quality and Saticfaction. Yogyakarta: Andi Offset

Undang-Undang:

Pasal 1 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012. Standar Operasional Prosedur bermanfaat sebagai pedoman kerja serta untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam kegiatan pelayanan terhadap masyarakat