

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SAMPANG

Muniman¹, M. Mas'ud Said², Retno Wulan Sekarsari³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: 21801091013@unisma.ac.id*

ABSTRAK

Judul: Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sampang. Pelayanan publik merupakan hal yang fundamental dalam menjalankan roda-roda pemerintahan. Meskipun, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah masih belum seutuhnya dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebagai penerima layanan. Salah satunya pelayanan publik administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sampang masing terdapat beberapa masalah yang harus diperbaiki yaitu mengenai pelayanan yang masih berbelit-belit, fasilitas yang belum memadai dan kurangnya kesadaran masyarakat. Desain penelitian ini merupakan analisis deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai peristiwa maupun fenomena yang terjadi dilapangan. Fokus pada penelitian ini adalah penilaian mengenai kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Sampang dengan menggunakan teori Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2018:63) yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Respon/Tanggapan, Jaminan, Empati. Dan juga faktor-faktor yang mempengaruhinya. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan (survei, wawancara, dan dokumentasi). Analisis data pada penelitian ini menggunakan empat komponen yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Sampang pada aspek bukti fisik (tangible) kurang baik dikarenakan masih kurangnya fasilitas yang memadai dan perlunya melakukan perbaikan. Selanjutnya aspek keandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness) sudah sangat baik dan harus dipertahankan. Kemudian pada aspek jaminan (assurance) dan empati (empathy) sudah cukup baik namun masih harus ada perbaikan karena masih ada sebagian masyarakat mengenai hal itu belum merasakan kepuasan. Ditemukannya juga faktor pendukung yaitu adanya peserta magang. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu kurangnya kesadaran masyarakat, kedua internet dan server website down. Dari lima dimensi pada penilaian kualitas pelayanan publik, diantaranya bukti fisik kurang baik, keandalan dan respon sangat baik, jaminan dan empati sedang. Oleh karena itu perlunya perbaikan terhadap aspek-aspek ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Sampang dan upaya dalam mengatasi kendala yang dihadapi. Ditemukan beberapa saran yang dapat peneliti berikan yakni perlunya ada perbaikan pada aspek yang masih dianggap tidak baik, Sosialisasi secara masif terhadap masyarakat dengan berkoordinasi dengan pihak kecamatan dan desa akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan dan persyaratan dalam pembuatannya, Menyelenggarakan bimbingan teknis secara terus menerus untuk pegawai, menambah perangkat dan jumlah wifi serta kecepatan transfernya.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan.

Pendahuluan

Pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan hal yang sangat fundamental dalam menjalankan roda-roda pemerintahan, baik pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah. Hal itu masih menjadi topik pembahasan penting ditengah-tengah kalangan birokrasi pemerintahan untuk bagaimana kemudian pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemerintahan ataupun masyarakat itu sendiri.

Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang

menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan.

Sedangkan pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut LAN (2004) dalam Hardiansyah (2018:15) pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan definisi “pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan”. Karena pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah (Hayat 2017:1).

Kepuasan masyarakat didapatkan dari terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan standar pelayanan atau lebih dari standar tersebut. Metode yang digunakan dalam pengukuran kepuasan masyarakat serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, pada tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua masyarakat sesuai dengan apa yang telah tertulis di undang undang dalam pasal 1 nomor 25 tahun 2009 bahwa : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dipertegas pula dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dalam asas penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan bahwa pemerintah daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Kemudian juga disebutkan pada pasal 344 ayat 2 bahwa pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan pada asas: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu

serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Maka dari itu pemerintah Daerah secara terus menerus harus berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam peningkatan pelayanan publik pemerintahan daerah diberikan keleluasaan dan wewenang untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, dengan kebijakan tersebut pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan yang terbaik dan mampu menjawab apa yang diinginkan oleh masyarakat setempat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Sampang yang terletak ditengah-tengah Pulau Madura merupakan salah satu pelaksana pelayanan publik administrasi kependudukan bidang Pendaftaran Kependudukan yang meliputi pembuatan Kartu keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), 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.

Kualitas pelayanan yang baik di Kabupaten Sampang akan menjamin keberhasilan atas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat, namun sebaliknya kualitas pelayanan yang rendah akan dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh petugas Dispendukcapil Kabupaten Sampang.

Suatu keberhasilan dari pada pelayanan dapat dilihat dari bentuk pemerintahannya dan kebutuhan masyarakatnya yang selalu tergantung terhadap pelayanan publik. Pelayanan bukan hal mudah untuk dilakukan mengingat masih banyak masyarakat yang belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kegagalan dan keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sampang bisa dilihat dari pelayanan yang telah diberikan dan bagaimana proses pelayanan yang telah diberikan. Sehingga, pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dituntut untuk memberikan suatu pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Kabupaten Sampang. Akan tetapi masih terdapat permasalahan yang ditemukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.

Berdasarkan latar belakang di atas dan survei yang dilakukan oleh peneliti, teridentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan berita yang ada di Radar Madura.id , terdapat pernyataan dan keluhan mengenai pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sampang, yang

menegaskan bahwa pelayanan yang ada terlalu berbelit-belit dan lambat. Padahal di era teknologi seperti sekarang ini seharusnya pelayanan publik harus lebih efisien dan efektif.

2. Pada ulasan yang ada di google maps, adanya 52 ulasan yang memberi rating hanya 6.2, dan banyaknya pernyataan kekecewaan yang diulas oleh masyarakat Kabupaten Sampang terkait pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sampang. Sehingga, dapat digambarkan bahwa dalam pelaksanaan dan pemberian pelayanan publik ini belum sesuai dengan aspek-aspek kualitas pelayanan publik.
3. Berdasarkan hasil survei, fasilitas yang disediakan oleh pihak Dispendukcapil Kabupaten Sampang masih belum dikatakan memadai sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat.
4. Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan indikasi permasalahan, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pada pelayanan publik di Kabupaten Sampang. Hal ini karena indikasi masalah yang telah dikemukakan sebelumnya menimbulkan suatu pertanyaan, bagaimana kualitas pelayanan pelayanan publik di Kabupaten Sampang? , belum lagi bermasalahan ini sudah terlalu lama dan belum ada penyelesaian secara maksimal oleh pemerintahan Kabupaten Sampang.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pada Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian terbagi secara akademis dan praktis yaitu:

1. Manfaat akademis
 - a. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan informasi ataupun acuan bagi penulis dengan judul yang serupa.
 - b. Hasil berdasarkan penelitian ini dapat sebagai tambahan kepustakaan pada bidang administrasi publik, khususnya tentang pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, dan administrasi kependudukan.
 - c. Hasil dari penelitian dapat menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan, pengalaman dan wawasan penulis, baik pengetahuan yang bersifat teoritis dan praktis.
2. Bagi pemerintah Kabupaten Sampang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sampang, penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumbangan pemikiran dan informasi yang berguna, dan dapat dijadikan sebagai acuan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan Publik

Menurut Mubarak dan Nanang Suparman (2019:13) mendefinisikan pelayanan publik adalah sebuah kegiatan yang dilaksanakan ataupun yang dilakukan oleh seseorang ataupun sebuah sekelompok orang dengan sebuah ataupun tujuan yang berdasarkan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka untuk memenuhi sebuah usaha yang untuk memenuhi sebuah kepentingan orang lain dan sesuai dengan haknya.

Kualitas Pelayanan Publik

Dalam menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pemerintah maka perlunya adanya kriteria khusus dalam menilai baik buruknya suatu pelayanan. Menurut Zeithaml (1990) dalam Hardiansyah (2018:63) dijelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur 5 dimensi, yaitu: Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Masing-masing dimensi indikator-indikator sebagai berikut :

1. Tangible (Berwujud) adanya kualitas pelayanan publik dilihat dari faktor yang secara kasat mata:

Adapun indikator dalam tangible menurut Hardiansyah (2018:64) sebagai berikut :

- Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - Kemudahan dalam proses pelayanan
 - Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Reliability (kehandalan) kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan publik.
Adapun indikator dalam reliability menurut Hardiansyah (2018:64) sebagai berikut :
- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
 - Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - Kemampuan petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. Responsiveness (ketanggapan) merupakan kesediaan dan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan.
Adapun indikator dalam responsiveness menurut Hardiansyah (2018:64) sebagai berikut.
- Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
 - Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
 - Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
 - Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 - Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. Assurance (jaminan) adanya suatu kemampuan dalam memberikan jaminan mengenai pelayanan yang diberikan.
Adapun indikator dalam assurance menurut Hardiansyah (2018:64) sebagai berikut :
- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
 - Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
 - Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. Empathy (empati) adanya suatu ketegasan dalam proses pelayanan publik yang diberikan, akan tetapi penuh perhatian terhadap pelanggan, atau dapat merasakan seperti yang dirasakan oleh pelanggan.

Adapun indikator dalam empati menurut Hardiansyah (2018:64) sebagai berikut :

- Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan
- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Administrasi Kependudukan

Menurut Fulthoni dkk, (2009) menjelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbita dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dalam Undang Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan disebutkan bahwa setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana tempat penduduk berdomisili kepada perwakilan republik Indonesia dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, pada paragraf ke-dua (2) pasal 25 menyebutkan dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan di kabupaten/kota dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/kota.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini tentang Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sampang dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk menggali fakta mengenai Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sampang.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan suatu penyempitan batasan masalah yang bertujuan supaya penulis lebih konsentrasi ke dalam penelitian yang dipilih. Dalam penetapan fokus penelitian dimaksudkan menjadi batasan yang berguna untuk mempermudah dalam menentukan data dan informasi yang diharapkan peneliti. Fokus penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu :

1. Menilai Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sampang. Sehubungan dengan hal itu, maka penulis dalam penelitiannya menggunakan indikator menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2018:63) sebagai berikut :
 - a. Bukti Fisik (Tangible),
 - b. Keandalan (Reliability),
 - c. Daya Tanggap (Responsiveness),
 - d. Jaminan (Assurance),
 - e. Empati (Empathy).
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pada Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sampang.

Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian yang digunakan peneliti sejak tanggal dikeluarkannya izin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 3 bulan. Sedangkan lokasi penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Pengumpulan data primer melalui beberapa cara, yaitu : a. observasi : pengumpulan data awal dengan mendatangi tempat penelitian secara langsung untuk mengamati dan melakukan pencatatan secara sistematis sebagai data yang digunakan dalam penelitian. b. wawancara : pengumpulan data melalui tanya-jawab antara peneliti dengan responden. c. dokumentasi : pengumpulan dokumentasi sebagai pendukung data-data penelitian yang dibutuhkan.

2. Data Sekunder

Penelitian memperoleh data sekunder melalui penelitian kepustakaan, buku, e-book, jurnal, website, skripsi, tesis, dan lain-lain yang berhubungan dengan penelitian, sebagai literatur yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sampang.

Teknik Pengumpulan data

1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi berkaitan dengan penelitian dari buku, artikel ilmiah, hasil penelitian, internet dan sumber lainnya. Hasil dari studi kepustakaan digunakan sebagai pelengkap terhadap data yang telah ada atau sebagai bahan referensi pada penelitian.

2. Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian. Studi lapangan dilakukan untuk mengetahui masalah yang ada dan untuk memperoleh data primer. Studi lapangan yang dilakukan peneliti, yaitu : Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap suatu objek penelitian untuk memperoleh data yang dilihat dari sumber data. Dalam hal ini, peneliti mengamati kinerja dari pegawai yang ada di bagian kesekretariatan.

- a. Observasi

Observasi pada penelitian yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung dan juga mencatat proses pelayanan publik administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sampang.

- b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui tanya jawab dengan pihak terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sampang.

- c. Dokumentasi

Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data, foto dengan catatan lapangan seperti peraturan undang-undang yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Khususnya, Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sampang.

Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan untuk menyelesaikan permasalahan untuk mencapai tujuan akhir dari penelitian. Teknik analisis data merupakan tahapan untuk memecahkan permasalahan untuk mencapai tujuan akhir atau penelitian.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data interaktif yang digunakan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014) dalam Sugiyono (2018:132-141) yang meliputi empat tahapan, yaitu :

- a. *Data Collection* (Pengumpulan data)
Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, maupun dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian.
- b. *Data Condensation* (Kondensasi data)
Kondensasi data mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan/atau transformasi data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan tertulis, transkrip wawancara, dokumen, dan bahan empiris lainnya
- c. *Data Display* (Penyajian data)
Penyajian data merupakan sebuah pengorganisasian, penyatuan, dan informasi yang disimpulkan. Penyajian data disini juga membantu dalam memahami konteks penelitian karena melakukan analisis yang lebih mendalam. Dalam penyajian data, peneliti menyajikan data-data yang terkumpul terkait fokus penelitian.
- d. *Conclusion: Drawing/Verifying* (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi)
Penarikan kesimpulan disini dilakukan peneliti dari awal peneliti mengumpulkan data seperti mencari pemahaman yang tidak memiliki pola, mencatat keteraturan penjelasan, dan alur sebab akibat, yang tahap akhirnya disimpulkan keseluruhan data yang diperoleh peneliti.

Teknik Keabsahan Data

Menurut Moleong (2011:324) untuk menentukan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas beberapa kriteria tertentu. Ada tiga teknik triangulasi dalam pengabsahan data ini yaitu:

1. Triangulasi sumber
1. Triangulasi sumber yaitu membandingkan dengan cara mengkonfirmasi ulang data yang pernah diperoleh melalui sumber yang berbeda dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan melibatkan kedua belah pihak informan, yaitu pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sampang sebagai petugas layanan dan masyarakat Sampang yang sedang mengurus pembuatan dokumen kependudukan sebagai penerima layanan.
2. Triangulasi teknik
yaitu pengujian kredibilitas data yang telah dilaksanakan dengan cara mengecek kembali kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda pula dalam hal ini data yang diperoleh dari hasil wawancara lalu diperiksa kembali keabsahannya melalui dokumentasi dan observasi.
3. Triangulasi waktu
yaitu pengujian kredibilitas data yang berhubungan dengan pengecekan kembali data yang dihasilkan dari observasi, wawancara, dokumentasi atau teknik lainnya dalam waktu dan situasi yang berbeda.

Pembahasan

A. Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.

Penilaian kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang diukur dengan lima dimensi yaitu; *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.

1. Bukti Fisik (Tangible)

Dalam mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas perlu adanya perubahan dan perbaikan yang mengarah kepada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang perlu diperbaiki adalah fasilitas yang menunjang terhadap proses pelaksanaan pelayanan dan menjadi salah satu aspek yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dengan adanya sarana yang memadai akan lebih memberikan kepuasan dan kenyamanan terhadap masyarakat selama berada di area tempat pelayanan.

Pada penelitian ini, dimensi *tangible* ditentukan oleh indikator-indikator sebagai berikut: penampilan petugas saat melayani masyarakat, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, dan fasilitas fisik pelayanan. Pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang sudah menerapkan dimensi *tangible* dan sebagian indikatornya

Penilaian kualitas pelayanan yang sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pada dimensi ini antara lain adalah penampilan petugas saat sedang melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan dan keamanan tempat pelayanan. Namun pelaksanaan juga masih terdapat indikator yang belum terpenuhi dan memadai yaitu fasilitas fisik. Fasilitas yang belum memadai adalah masih kurang tempat duduk di ruang tunggu, sudah tidak layak pakai musholla yang ada di Dispendukcapil Sampang yang sudah mau roboh, minimnya sumber daya manusia dan masih kurangnya alat bantu layanan seperti Komputer.

Kenyamanan tempat pelayanan dapat mempengaruhi terhadap proses pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus lebih memperhatikan untuk kenyamanan penerima layanan karena jika pengguna layanan merasa puas dan nyaman terhadap apa yang telah kita sediakan hal itu akan berpengaruh baik terhadap penyedia layanan dan kualitas layanan.

Dari hasil survei dan wawancara yang telah dilaksanakan dengan beberapa narasumber yaitu pegawai Dispendukcapil Sampang dan masyarakat Sampang, diketahui bahwa masih perlunya adanya peningkatan fasilitas fisik serta perlunya peningkatan sarana dan prasarana yang memadai guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Dispendukcapil Sampang.

Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang tercantum dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/ M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya kelengkapan sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika). Dan juga dijelaskan di Undang-undang No. 25/2009 disebutkan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Dan juga disebutkan oleh Tjiptono (1996) dalam mengukur kualitas pelayanan publik ada beberapa ciri-ciri atau atribut yang harus diperhatikan diantaranya; kenyamanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, kemudahan dalam masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, dan juga tersedianya alat pendukung lainnya.

2. Kehandalan (reliability)

Kehandalan atau kemampuan yang dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun indikator yang termasuk pada dimensi reliability adalah: kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pada proses memberikan pelayanan.

Hal tersebut sangat diperlukan yang harus dimiliki oleh aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan yang memuaskan untuk masyarakat, kualitas pelayanan publik tidak akan pernah tercapai sesuai dengan yang diharapkan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan, professional atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat dan juga pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sampang, bahwa petugas telah melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat, dan sudah sesuai dengan SOP yang telah ditentukan oleh pemerintah dan lembaga Dispendukcapil Sampang, hal itu dibuktikan dengan pengukuran dimensi reliability dengan beberapa indikator yang telah ditanyakan kepada masyarakat dan pegawai sesuai dengan apa yang diharapkan dan memberikan kepuasan khususnya kepada masyarakat sebagai penerima layanan terlepas meskipun masih ada kekurangan pada dimensi yang lain.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, tepat dan dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan. Kehandalan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Sampang dalam memberikan pelayanan masyarakat menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan, karena dengan kehandalan yang dimiliki oleh pegawai akan memberikan pelayanan terhadap masyarakat sesuai yang diharapkan, cepat dan tepat.

Dan hal tersebut sudah diatur pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63/KEP/ M.PAN/7/ 2003 Tentang Standar Pelayanan publik bahwa bagian penting salah satu yaitu mengenai kompetensi petugas pelayanan. Dan juga disebutkan oleh Sri Maulidiah (2014:87) salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah kemampuan dan keterampilan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kesigapan pegawai di lembaga penyelenggara pelayanan dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Responsivitas merupakan tindakan nyata yang harus dilakukan oleh petugas pelayanan dalam menjawab kebutuhan dan keluhan masyarakat dan dapat mewujudkannya.

Pada dimensi ini meliputi indikator antara lain; merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat kepada masyarakat atau memberikan pelayanan dengan waktu yang telah ditentukan, dan merespon segala keluhan masyarakat. Indikator tersebut harus dipenuhi oleh lembaga penyelenggara dan petugas layanan guna untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan masyarakat. Kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan dan menjawab keluhan yang dirasakan oleh masyarakat merupakan salah satu indikator yang bisa dijadikan tolak ukur dalam penilaian kualitas pelayanan.

Dari hasil survei dan wawancara diketahui bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Menjawab segala pertanyaan yang disampaikan oleh masyarakat serta mengarahkannya terkait dengan pertanyaan tersebut, menyediakan kotak aspirasi masyarakat yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sampang untuk menyampaikan pendapat dan keluhannya terkait pelayanan yang ada di Dispendukcapil Sampang.

Pada dimensi ini terkait dengan ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan, menjawab dan menanggapi keluhan masyarakat sudah memenuhi indikator dalam penilaian kualitas pelayanan publik dan sangat baik. Daya tanggap yang baik dalam proses pelayanan publik sangat mempengaruhi terhadap kinerja pegawai dan penilaian masyarakat terkait pelayanan yang diterimanya. Hal tersebut harus tetap dipertahankan

oleh pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sampang dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Mengenai hal tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan tindak lanjut, harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik. Dan juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 25 tahun 2009 asas penyelenggara pelayanan publik berdasarkan antara lain ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

4. Jaminan (*assurance*)

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara dan penyedia layanan dapat diukur salah satunya dengan dimensi *assurance* yaitu mengenai jaminan dan kepastian terhadap pelayanan yang diberikan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan jaminan dan kepastian atas pelayanan yang diberikan guna untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat (penerima pelayanan) terhadap penyedia layanan.

Jaminan atas pelayanan ditentukan oleh kinerja pegawai, oleh karena itu sikap profesionalisme serta kompetensi pegawai sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik yang dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan. Sesuai dengan disampaikan oleh Hayat (2018:53) bahwa pengukuran pelayanan publik apakah sudah baik atau tidak, juga dapat diukur berdasarkan kinerja yang dilakukan oleh aparatur negara. Dan penilaian kinerja yang baik dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang memuaskan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang sebagai penyedia dan penyelenggara pembuatan dokumen kependudukan masyarakat Sampang sudah seharusnya memberikan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman dan kemudahan bagi masyarakat yang berkunjung untuk permohonan layanan.

Memberikan jaminan terhadap masyarakat sangat diperlukan agar dapat memuaskan akan pelayanan yang telah didapatkan baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud meliputi; jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas dalam pelayanan, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan dan jaminan akan rasa aman dalam proses pelayanan. Yang mana hal tersebut sudah diatur dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Standar Pelayanan Publik bahwa waktu penyelesaian dan biaya pelayanan harus ada kepastian jaminan. Dan juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, menyebutkan bahwa jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Sampang dan juga pegawai Dispendukcapil Sampang yang telah diuraikan di bagian hasil penyajian data, dapat kita ketahui penilaian kualitas pelayanan di lembaga tersebut ditinjau dari dimensi *assurance* sudah cukup baik, meskipun harus ada perbaikan terhadap faktor-faktor yang dapat menghambat dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas untuk masyarakat Sampang.

5. Empati (*empathy*)

Pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik Sikap empati hendaknya dimiliki oleh setiap pegawai penyedia layanan khususnya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.

Sikap empati dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan sopan santun serta memahami apa yang menjadi kebutuhan pengguna pelayanan serta tidak membedakan (diskriminatif) di antara satu dengan yang lainnya. Hal ini bertujuan agar pelayanan diterima dengan baik dan dapat memuaskan masyarakat, sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Tjiptono (1997) yang menyebutkan bahwa pengertian kualitas salah satunya adalah sesuatu yang dapat membahagiakan pelanggan.

Dimensi ini meliputi indikator antara lain; dalam memberikan pelayanan hendaknya pegawai mendahulukan kepentingan pemohon, pegawai melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, menghargai setiap pemohon dan tidak diskriminatif dan hal tersebut harus diterapkan oleh seluruh pegawai Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dengan demikian masyarakat akan merasa nyaman dan puas akan pelayanan yang diterimanya.

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sampang ditinjau dari dimensi *empathy* berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai bahwa pegawai sudah menerapkan beberapa indikator dimensi *empathy* dengan tujuan agar masyarakat menerima pelayanan dengan baik. Untuk menyikapi tersebut pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sampang dianjurkan dalam membudayakan 8S yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, sabar, semangat dan siap melayani.

Berdasarkan penilaian dari pada masyarakat kualitas pelayanan di Dispendukcapil Sampang sudah cukup baik, pegawai sudah memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan sopan dan tidak diskriminatif, meskipun persepsi tersebut berbanding terbalik dengan sebagian masyarakat sampang bahwa tidak semuanya pegawai memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun dan membudayakan kebudayaan 8S. Hal itu harus menjadi evaluasi oleh seluruh pegawai agar seluruh masyarakat Sampang dapat merasakan perlakuan yang baik dari semua pegawai.

Nilai-nilai tersebut sudah diatur dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa prinsip yang harus diterapkan kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, asas penyelenggara pelayanan publik salah satunya harus menerapkan persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi pada Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.

1. Faktor pendukung pada kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.

Dalam melaksanakan tugas sebagai petugas pelayanan publik dengan adanya faktor pendukung dapat mempermudah dan meringankan pekerjaan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sampang. Antara lain sebagai berikut:

a. Peserta Magang

Magang atau internship merupakan kegiatan pembelajaran di lapangan atau praktek kerja langsung yang bertujuan untuk memperkenalkan dan menumbuhkan kemampuan siswa/i dalam dunia kerja nyata sekaligus mempraktikkan ilmu dan pengetahuan yang didapatkan dari bangku sekolah atau bangku kuliah.

Selain kegiatan magang dapat berpengaruh baik untuk siswa itu sendiri juga dapat memberikan dampak atau pengaruh positif terhadap lembaga tersebut, seperti halnya temuan peneliti di lembaga pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang bahwa dengan adanya siswa magang dapat membantu dan meringankan sekaligus mempercepat proses pembuatan dokumen kependudukan yang diajukan oleh masyarakat Sampang dan hal itu dapat berdampak baik terhadap kinerja pegawai.

Seperti halnya yang telah dikemukakan oleh Hayat (2018:53) bahwa pengukuran pelayanan publik, apakah sudah baik atau tidak, juga dapat diukur berdasarkan kinerja yang dilakukan oleh aparatur negara. Penilaian kinerja yang baik dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang memuaskan.

2. Faktor penghambat pada kualitas pelayanan pelayanan publik administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang menghadapi beberapa kendala atau

hambatan dalam proses pelaksanaan pelayanannya, antara lain sebagai berikut :

a. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang mempengaruhi terhadap pelaksanaan tugas penyelenggara pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang yaitu kurangnya kesadaran dari penerima layanan atau masyarakat Sampang. Kesadaran masyarakat Sampang yang dimaksud ialah kesadaran akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan yang masih menganggap bahwa sebagian dari pada dokumen kependudukan tidak penting sehingga hal tersebut menghambat dalam proses pelaksanaan tugas pegawai Dispendukcapil Sampang dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan mencapai target yang maksimal.

Selain itu kesadaran masyarakat dalam mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan masih banyak yang terkadang tidak membawa persyaratan dalam mengurus dokumen kependudukan sehingga hal itu juga dapat menghambat dalam menangani apa yang menjadi kebutuhan pemohon. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan disebutkan bahwa setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana tempat penduduk berdomisili kepada perwakilan republik Indonesia dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan.

Partisipasi masyarakat sebagai penerima layanan merupakan hal yang sangat penting dalam mensukseskan proses pelayanan publik yang baik dan berkualitas tanpa adanya kesadaran dari masyarakat hal itu akan menjadi salah satu faktor penghambat dan kendala bagi penyedia pelayanan publik. Kolaborasi antara masyarakat dan penyedia layanan memang harus dijalankan dan saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang maksimal.

Mengenai partisipasi masyarakat sudah diatur dalam Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003, salah satunya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

b. Internet dan Server Website Down

Jaringan internet yang belum memadai menjadi salah faktor yang dihadapi oleh pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sampang dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyedia layanan sehingga hal tersebut memperlambat dalam memenuhi kebutuhan

pemohon. Selain jaringan internet yang belum memadai hambatan lainnya yang dirasakan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang yaitu server website Down hal itu mengakibatkan panjangnya antrian dan memperlambat dalam menangani kebutuhan pemohon.

Perbaikan akan jaringan internet dan server website Dispendukcapil Sampang harus dijadikan salah fokus utama mengingat hambatan tersebut sering dihadapi oleh petugas layanan guna untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik agar dapat memuaskan masyarakat Sampang selaku penerima layanan publik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dinilai dari lima dimensi yaitu, tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.
 - a. Dimensi tangible, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan bukti fisik, fasilitas yang ada di Dispendukcapil Kabupaten Sampang belum memadai dan dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan masih kurangnya tempat duduk di ruang tunggu, musholla yang sudah tidak layak digunakan, serta masih kurangnya sumber daya manusia sehingga memperlambat terhadap proses pelayanan.
 - b. Dimensi Reliability, atau kehandalan, kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang sudah melakukan pelayanan dengan baik. Hal ini ditandai dengan cepatnya waktu proses pembuatan produk layanan, cermat dan juga tepat, serta sudah melakukan pelayanan sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure) yang telah ditentukan.
 - c. Dimensi Responsiveness atau daya tanggap, diketahui bahwa pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sampang sudah melayani masyarakat dengan baik. Pegawai selalu merespon hal-hal yang ditanyakan dan keluhan masyarakat serta mengarahkan terkait dengan pertanyaan dan keluhan tersebut, dan sudah tersedianya kotak aspirasi yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sampang dalam menyampaikan pendapat dan keluhannya terkait pelayanan

yang ada Dispendukcapil Kabupaten Sampang.

- d. Dimensi assurance, Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sampang dalam memberikan jaminan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik aman dan nyaman, meskipun terkadang ada beberapa faktor yang memperlambat terkait proses jadinya produk yang diajukan penerima layanan.
 - e. Dimensi empathy, pegawai Dispendukcapil Kabupaten sudah melakukan pelayanan dengan sikap ramah sopan santun, dan tidak adanya diskriminatif, ditandai dengan anjuran membudayakan 8S; senyum, salam, sapa, sopan, santun, sabar, semangat dan siap melayani. Meskipun masih ada dari sebagian pegawai yang belum menerapkan hal tersebut.
2. Faktor pendukung dan penghambat pada kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.
 - a. Ditemukan faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Sampang, yaitu: faktor pendukung yaitu adanya Peserta Magang yang dapat membantu, meringankan dan dapat mempercepat pekerjaan pegawai.
 - b. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu kurangnya kesadaran masyarakat sampang akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan dan kesadaran masyarakat untuk mempersiapkan segala persyaratan dalam mengurus segala urusan. Oleh karena itu pentingnya mengupayakan dalam menyelesaikan hambatan tersebut.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran kepada lembaga pelayanan publik yaitu Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang yang dapat dijadikan bahan acuan dan evaluasi untuk perbaikan selanjutnya, sebagai berikut:

1. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang masih dianggap kurang memuaskan dalam proses pelayanan yaitu dimensi fasilitas fisik (tangible) agar masyarakat Sampang merasa puas dan nyaman saat melaksanakan pelayanan.
2. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang lebih meningkatkan lagi dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat yang masih dianggap

kurang memuaskan pada dimensi (empathy) dikarenakan masih ada sebagian pegawai yang belum menerapkan nilai-nilai 8S yang harus diterapkan oleh seluruh pegawai.

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang melakukan kerja sama dengan pihak Kecamatan atau Desa untuk mengadakan sosialisasi atau penyuluhan kepada masyarakat secara masif akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan dan mengenai persyaratan apa yang harus dibawa dalam pengurusan dokumen kependudukan agar proses pelayanan lebih capet dirasakan oleh masyarakat.
4. Menyelenggarakan bimbingan teknis secara terus menerus tentang penyelenggaraan kualitas pelayanan publik agar menciptakan pegawai yang handal dan profesional.
5. Berkaitan server website down dan jaringan internet maka perlu adanya penambahan perangkat komputer dan pengupdatean sistem operasi sebagai upaya memaksimalkan dengan perlu menambah wifi dan dibagi kegunaannya berdasarkan kelompok dan penambahan kecepatan transfer data pada wifi yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.

Daftar Pustaka

Buku :

- Hardiansyah. 2018, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy, 2016, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Hayat. 2018, *Kebijakan Publik (Evaluasi, Reformasi, Formulasi)* Malang: Intrans Publishing.
- Sugiyono. 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

e-Book

- Futhoni dkk. 2009, *Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan*. Jakarta: *The Indonesian Legal Resource Center (ILRC)*.
- Nurdin, Ismail. 2019, *Kualitas Pelayanan Publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Kota Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Mulyawan, Rahman. 2016, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.

Maulidiah Sri. 2014, *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Bandung: Indra Prahasta.

Mubarok dan Nanang. 2019, *Pelayanan Publik Kontemporer*. Bandung: Administrasi Publik FISIP UIN Sunan Gunung Djati.

Ginting, Miko. 2020, *Jaminan Hak Sipil dalam Pemenuhan Pelayanan Administrasi Kependudukan Selama Pandemi Covid 19*.

Teguh dan Hadriyanus. 2019, *Pelayanan Kependudukan Berbasis E-Government*. Yogyakarta: PPPMD.

Sumber Hukum

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP//25/M.PAN/2/2004, pada tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan.

UU No. 23 Tahun 2014 Tentang pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Asas-asas Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 Tentang Penyelenggara Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Prinsip Penyelenggara Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Standar Pelayanan Publik.

Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 21 Tentang Komponen Standar Pelayanan Publik.

Pasal 26 UUD 1945 Tentang Kewarganegaraan.

Undang Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Website:

Ulasan DISPENDUKCAPIL Kabupaten Sampang di Google Maps. Sumber: <https://goo.gl/maps/t9zQ3HpAaGZDpzc48>, (Akses 01 April 2022)

Sebut Pelayanan Berbelit-belit, 27 November 2018. Sumber: <https://radarmadura.jawapos.com/sampang/27/11/2018/sebut-pelayanan-berbelit-belit/> (Akses 01 April 2022).