

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO TERHADAP MASYARAKAT PEMBUAT AKTA KELAHIRAN

(Studi Kasus pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo)

Halim Arifin¹, Yaqub Cikusin², Agus Zainal Abidin³

Jurusan Adiministrasi Publik, Fakultas Ilmu Adiministrasi, Universitas Islam Malang,

Jl. MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Unisma, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

E-mail : ayenkputera@gmail.com

ABSTRAK

Proses Pelayanan khususnya di bidang Akta Kelahiran terhadap masyarakat cukup memperhatikan, apalagi disini akta kelahiran sangat dibutuhkan bagi masyarakat untuk identitas anaknya. Tetapi Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih kurang baik, karena terlalu lamanya menunggu dan tidak keteraturan dalam hal pencatatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, teknik sampling menggunakan purposive sampling dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Pada penelitian metode analisis data yang dipergunakan adalah analisis kualitatif (Interactive model) dari Milles and Hubberman (1992). Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu isu kebijakan di era reformasi birokrasi saat ini. Hal ini menjadi sangat penting mengingat kualitas pelayanan publik sejak reformasi birokrasi digulirkan sudah ada perbaikan tapi belum meningkat secara signifikan. Kinerja birokrasi pemerintah secara sederhana dapat diukur dengan menilai baik buruknya kualitas pelayanan public. Pengukuran kinerja pelayanan public merupakan aspek yang sangat penting untuk melihat pencapaian pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian tentang pelaksanaan pelayanan akta kelahiran ini penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai customer service belum merasa puas baik dari segi waktu, prosedur dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan maupun kendala yang dijumpai dalam upaya peningkatan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Untuk meningkatkan kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, peneliti memberi saran agar: Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana prasarana layanan,

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Akta Kelahiran.

1. PENDAHULUAN

Pada era reformasi seperti sekarang ini, tuntutan pemerintah agar dapat menjalankan fungsi dasarnya secara maksimal, menjadi sebuah tuntutan yang tidak dapat dielakkan dan harus dipenuhi. Adapun fungsi dasar pemerintah yang utama adalah pembangunan (*development*), pemberdayaan (*empowerment*), dan fungsi pelayanan (*serving*) yang salah satunya adalah pelayanan hak identitas diri dan kewarganegaraan. Salah satu upaya pemenuhan hak tersebut adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat itu sendiri, sesuai dengan Undang-undang atau peraturan yang berlaku.

Penduduk hampir disemua negara berkembang termasuk Indonesia, selama berabad-abad hidupnya

selalu dipengaruhi oleh nilai, norma, dan adat istiadat yang bersifat positif terhadap sikap dan perilaku yang menginginkan kehidupan yang baik. Struktur kehidupan politik, ekonomi sosial, budaya, dan agama telah memantapkan dan melembagakan sikap dan tingkah laku tersebut, dalam kehidupan pribadi, bermasyarakat, maupun dalam kehidupan bernegara. Untuk merubah sikap dan tingkah laku tersebut, maka diperlukan program Pendidikan dan pemberian motivasi lainnya. Kebijakan Kependudukan secara menyeluruh harus memperhitungkan berbagai Faktor yang berpengaruh dan hambatan-hambatan dari segi politik, ekonomi, sosial budaya, agama dan juga dari segi psikologis penerangan dan masyarakat.

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dikatakan “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”. Berkenaan dengan pelayanan publik tersebut, ada dua hal yang sangat penting dalam pelayanan publik yaitu terkait dengan penyelenggara pelayanan publik, dan pelaksana pelayanan *public*. Sehingga dalam melaksanakan kewajibannya sesuai dengan asas yang berlaku

Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas terhadap jasa sangat ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan dan kualitas penggunaannya. Pelayanan yang kurang memuaskan akan berdampak negatif kepada pelaksana maupun penyelenggara yang mempunyai kewenangan terhadap pelayanan tersebut, bahkan bisa sampai menciderai institusi atau korporasi yang melaksanakan kegiatan tersebut. Hal ini menjadi tantangan besar kepada para penyelenggara atau aparatur sipil Negara untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang baik serta berintegritas.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan, sedangkan deskriptif ialah sifat data penelitian kualitatif yang wujud datanya berupa deskripsi objek penelitian yaitu kata-kata, gambar, dan angka-angka yang tidak dihasilkan melalui pengolahan statistika. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan *public* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sidoarjo.

A. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah pusat perhatian dari apa yang akan di teliti guna mendapatkan data untuk dikumpulkan, diolah, dianalisis, diinterpretasikan sesuai dengan masalah yang ada dengan batasan-batasan tersebut.

Fokus penelitian mempunyai peranan penting dalam suatu penelitian, yaitu dijadikan sarana untuk memandu dan mengarahkan penelitian. Dengan arahan fokus penelitian, peneliti akan dapat mengetahui data mana yang di butuhkan dan perlu diupayakan pengumpulannya.

Fokus penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Kinerja Peneliti Menggunakan Indikator.
 - a. Indikator masukan (inputs)
 - b. Indikator hasil (outcomes)
 - c. Indikator manfaat (benefits)
 - d. Indikator dampak (impacts)
2. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Pegawai kepada masyarakat.
 - a. Kualitas Produk
 - b. Kepuasan Pelanggan
3. Faktor Penyebab kurang maksimalnya Pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat.
 - a. Tata Ruang
 - b. Tempat Parkiran
 - c. Kamar Mandi
 - d. Ruang Tunggu

B. Lokasi Penelitian

Adapun yang dimaksud dengan lokasi Penelitian ini adalah tempat atau lokasi dimana Penelitian akan dilakukan untuk memperoleh data atau informasi terkait dengan permasalahan yang akan di teliti. Lokasi Penelitian dalam Penelitian ini adalah di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

C. Sumber Data

Sumber data adalah yang memungkinkan untuk diperoleh segala bentuk informasi. Baik itu berupa data maupun lisan tentang beberapa hal yang menjadi pusat perhatian. Menurut Lofland (2006) sumber data dalam penelitian kualitatif dalam kata-kata dan tindakan, selebihnya data-data tambahan dokumen, foto, dan lain-lainnya. Dalam Penelitian ini memperoleh dua jenis data yaitu:

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang di lakukan dalam penelitian ini terdiri dari:

- a) Wawancara
Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpulan data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpulan data telah menyiapkan instrument Penelitian berupa

pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternative jawabannya pun telah disiapkan.

b) Observasi

Dalam observasi ini, Penelitian terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang yang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, Peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah Pengumpulan data yang sudah dilakukan dan dapat dari instansi, lokasi Penelitian atau tempat Penelitian dengan berbagai masalah yang diteliti.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Data yang diperoleh pada umumnya adalah data kualitatif walaupun tidak menolak kualitatif, sehingga teknik analisis data yang digunakan belum ada polanya yang jelas. Oleh karena itu sering mengalami kesulitan dalam melakukan analisis (Huberman, 1992 :243)

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah yang digunakan dalam Penelitian ini adalah kualitatif yaitu data yang diperoleh disusun secara sistematis dengan cara dideskripsikan yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang Kualitas Pelayanan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

b. Reduksi Data

Reduksi data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama Peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu (Sugiyono, 2017:247).

c. Penyajian data (Display Data)

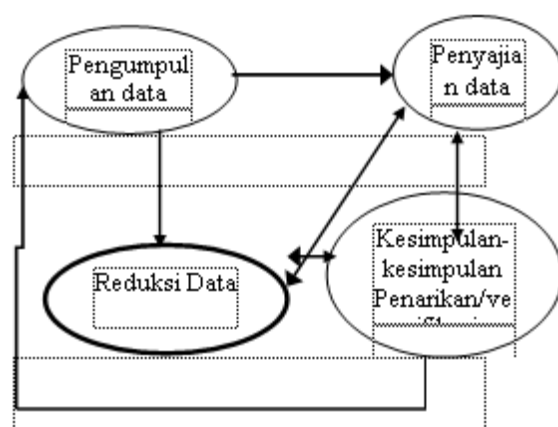
Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Huberman (1992:249). Menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam Penelitian Kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Juga dapat berupa grafik, matrik, jejaringan kerja. Untuk mengecek apakah penelitian apakah yang di display.

d. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. (Sugiyono, 2008:252).

Dalam menganalisis data dalam Penelitian Kualitatif terdapat empat tahapan yaitu : pengumpulan data, reduksi data, penyajian data/display data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Adapun Skema model interaktif analisis data sebagai berikut :

Gambar 3:1 Model interaktif analisis data



Sumber : (Milles Dan Huberman, 1992)

F. Teknik Keabsahan Data

Peneliti sebelum melakukan sebuah Publikasi dalam hasil penelitian, perlu kiranya penelitian terlebih dahulu harus memiliki tingkat keabsahan data dengan melakukan pengecekan data melalui pengujian keabsahan data yang meliputi uji validasi dan reliabilitas.

Dalam pengujian keabsahan data, metode penelitian Kualitatif menggunakan validitas internal

(*creadibility*) pada aspek nilai kebenaran (Sugiyono, 2014:37). Uji validasi internal dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut

- a) Perpanjangan Pengamatan
- b) Meningkatkan Ketekunan
- c) Triangulasi

Dalam Penelitian Kualitatif diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, teknik, dan waktu.

Menurut Sugiyono (2006: 32) ada tiga macam triangulasi:

1. Triangulasi sumber, pengujian kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Penelitian akan melakukan sebuah pemelihan data yang sama dan data yang berbeda untuk dianalisis lebih lanjut.

2. Triangulasi Teknik, Penelitian ini dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik data yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu Narasumber pada pertemuan awal dapat memberikan sebuah informasi yang berbeda pada pertemuan selanjutnya. Oleh karena itu dilakukan sebuah pengecekan berulang-ulang agar ditemukan kepastian data yang lebih kredibel.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti menggunakan dua macam triangulasi yaitu triangulasi dan triangulasi teknik, yang mana yang triangulasi pertama adalah sumber data yang berupa Informasi dari tempat, peristiwa dan dokumen serta arsip yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan. Yang kedua adalah triangulasi teknik atau pengumpulan data yang berasal dari wawancara, observasi dengan narasumber secara langsung.

3. Hasil dan Pembahasan

1. Kabupaten Sidoarjo

Kabupaten Sidoarjo adalah salah satu Kabupaten di provinsi Jawa Timur. Ibu kotanya adalah Sidoarjo. Kabupaten Sidoarjo adalah Kabupaten yang dihipit oleh dua sungai, yakni sungai Surabaya dan Sungai Porong. Sehingga menjadikan Sidoarjo dikenal dengan kota Delta. Kabupaten Sidoarjo terletak antara 112 5' dan 112 9' Bujur Timur dan antara 7, 3' dan 7, 5' Lintang Selatan. Luas wilayah keseluruhan 71. 424,25 Ha, dari jumlah keseluruhan tersebut. Kabupaten Sidoarjo memiliki wilayah dengan karakteristik tersendiri, karakteristik yang dimiliki Kabupaten Sidoarjo terbagi ke dalam tiga wilayah.

Pertama, daerah dengan prosentase 40,81% merupakan daerah yang terletak di bagian tengah dan berair tawar. *Kedua*, daerah yang berada pada di sisi timur yang merupakan daerah pantai dan *pertambahan* dengan prosentase 29,99%. Terakhir dengan daerah

yang terletak di bagian barat yang mempunyai prosentase wilayah sebesar 29,20%.

2. Profil Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sidoarjo mempunyai tugas menjalankan urusan Pemerintahan Daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan organisasi yang mengimplementasikan manajemen yang berbasis kinerja (*performance Based Manajemen*) yang memfokuskan aktivitasnya pada pelayanan prima (*service excellence*) dalam menjalankan tugas di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo.

Administrasi Kependudukan yang dimaksud adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data Kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi, administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya sesuai amanah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Pembahasan

A. Kinerja Pegawai Dispendukcapil Kab. Sidoarjo Dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran, dengan sub fokus:

1. Indikator masukan (inputs)

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang melekat dari diri masing-masing, semata-mata dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika yang ada, (Sinambela: 2012) 59).

Indikator kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI (1999: 7) yang dikutip dari pasolong (2011: 177) Adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang digambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan pertimbangan dengan indikator masukan (*inputs*) keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefits*) dan dampak (*impacts*).

Seperti yang telah dijelaskan diatas terkait dengan kinerja yang mana dijelaskan bahwa yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam

organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang melekat dari diri masing-masing, yang mana semata-mata dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Namun, dalam hal ini pelayanan tentang administrasi memang sudah dijalankan sesuai dengan tanggung jawab dari diri masing-masing, namun sebagian besar dari pelayanan yang diberikan oleh dispendukcapil terhadap masyarakat sidoarjo masih belum bisa memuaskan di bidang pelayanan administrasi.

a. Indikator Hasil

Kinerja adalah hasil akhir dari pekerjaan yang dilakukan oleh individu atau kelompok. Apakah pekerjaan yang dihasilkan itu baik atau tidak, dapat dipengaruhi dari dua faktor penting, yaitu cara seseorang atau kelompok yang melakukan pekerjaan dan kompetensi yang dimiliki oleh seseorang atau kelompok dalam melakukan pekerjaannya, (Sinambe, 2012).

Berdasarkan paparan diatas yang berkaitan dengan indikator hasil yang telah dilakukan oleh dispendukcapil sidoarjo terhadap masyarakat selama ini belum juga dan bisa memuaskan masyarakat atau pelanggan. Hal ini di dapat dari banyaknya keluhan-keluhan masyarakat terhadap dispendukcapil dalam hal pelayanan. Yang mana dalam hal pelayanan yang membuat ketidaknyamanan masyarakat adalah lamanya sebuah administrasi yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik tidak terlepas dengan adanya sebuah infrastruktur yang memadai, karena dengan infrastruktur akan tercipta sebuah pelayanan. Dan kepuasan terhadap masyarakat itu sendiri tergantung bagaimana cara pegawai memberikan sebuah pelayanan, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana ia dilayani.

b. Indikator Manfaat

Dalam melakukan sebuah pelayanan, tentu saja sebagian besar instansi memikirkan sebuah manfaat dan dampak yang diberikan kepada masyarakat terhadap bagaimana pelayanan yang diberikan selama ini. Sinambe (2008:6) mengemukakan dalam hal pelayanan tercermin dari, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

Dispendukcapil sebagian besar telah melakukan azas-azas dalam pelayanan publik yang mana salah satunya adalah transparansi, transparansi dalam melakukan sebuah pengumuman atau informasi yang telah disampaikan kepada masyarakat, yang mana hal ini sudah dilakukan dengan adanya sebuah papan informasi dan website yang sudah bisa diakses dimanapun saja. Begitu juga dengan akuntabilitas untuk sampai saat ini sudah dilakukan untuk bisa melakukan sebuah pelayanan administrasi terlebih lebih dalam

bidang akta kelahiran. pelayanan tidak harus memprihatikan hasil maupun masukan, namun juga harus memberikan manfaat untuk instansi itu sendiri dan juga masyarakat sidoarjo. Adapun manfaat yang diterima oleh instansi adalah bisa memperbaiki cara memberikan pelayanan yang baik, tanggap, dan lain sebagainya. Dan manfaat untuk masyarakat adalah menciptakan sebuah kepuasan di bidang administrasi.

a. Indikator Dampak

Ada manfaat berarti ada dampak yang diberikan kepada instansi maupun masyarakat. Realitas kehidupan sosial adalah bagian dari perilaku dan pola dari masyarakat itu sendiri. Indikator ini dikembangkan dari hasil atau dampak/tingkatan tujuan. Dari pelayanan yang diberikan dengan indikator inputs dan teknologi memberikan manfaat dan dampak, adapun dampak yang di dapat oleh pegawai itu sendiri adalah setiap hari harus berhadapan dengan komputer dan itu sangat merusak mata atau membuat mata cepat lelah, dan kadang inputs yang dimasukkan sering salah tulisan dan lain sebagainya. Pelayanan yang baik dan, ntah itu bersifat modern dan manual akan selalu mendapat masukan dan dampak dari masyarakat itu sendiri atau masyarakat sekitar. Yang mana kembali lagi dalam dasarnya pelayanan adalah bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikan.

B. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Pegawai kepada Masyarakat.

a. Kualitas Produk

Hayat (2017: 50) fungsi pelayanan setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan *Public* secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsepsi dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang profesional. Profesionalitas kinerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya asing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan dan soft skill yang dimiliki setiap aparatur, berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Sebagaimana yang dijelaskan diatas bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan apa yang di inginkan masyarakat khususnya. Bila tidak sesuai dengan spesifikasi maka produk yang dihasilkan akan ditolak. Sekalipun produk tersebut masih dalam batas toleransi yang telah ditentukan maka produk tersebut sebaiknya perlu menjadi catatan penting untuk menghindari terjadinya kesalahan yang lebih besar lagi di waktu yang akan datang. Dengan demikian juga, masyarakat terhadap produk yang dibuat, masyarakat selalu berharap agar barang yang dibuat oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dapat

memuaskan segala keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Dispendukcapil Kab.Sidoarjo masih butuh perbaikan terlepas dari kelebihan dan kekurangan yang ada saat ini. Namun demikian, Dispendukcapil Kab.Sidoarjo sudah berbenah khususnya pada pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran, dan mempertahankan hal-hal yang baik selama ini. Kabar baiknya, bahwa Dispendukcapil Kab.Sidoarjo sangat menerima kritik dan saran dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik optimal.

a. Kepuasan Pelanggan

Standar Pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan *public* yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) No. 63 Th 2003:VB, meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

C. Faktor Penyebab Kurang Maksimalnya Pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo, dengan sub fokus:

a. Tata Ruang

Dalam proses kegiatan pelayanan *public* terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain.

- i. Sistem, Prosedur dan Metode
- ii. Personil,
- iii. Sarana dan prasarana
- iv. Masyarakat sebagai pelanggan

Sesuai dengan hasil yang di atas tata ruang termasuk dalam sarana dan prasarana yang mana diperlukan dengan adanya tata ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik yang memadai. Tata ruang adalah bagian dari sarana dan prasarana di dalam sebuah instansi dalam melaksanakan atau melayani bagian dari pelayanan administrasi tata ruang adalah bisa juga dikatakan sebagai alat atau bahan pendukung dari adanya suatu pelayanan. Karena dengan adanya tata ruang yang nyaman dan rapi akan membuat pegawai itu sendiri merasa nyaman, namun ternyata tidak dari Dispendukcapil Sidoarjo yang harus dan banyak perbaruan tata ruang.

b. Tempat Parkiran

Sebagaimana halnya dengan di atas tempat parkir juga termasuk dalam bidang sarana dan prasarana dalam pelayanan publik, adapun tujuan

dari pelayanan publik terlebih-lebih dari akta kelahiran adalah untuk memuaskan masyarakat. Begitu juga dengan tempat parkir, dengan tempat parkir yang memadai para pengguna motor instansi dan pelanggan maka dalam bidang tempat parkir bisa dikatakan baik dan cukup memuaskan seumpamanya. Tempat parkir adalah bagian dari berapa parkir yang membuat pelayanan di Dispendukcapil kurang bisa memuaskan masyarakat. Selain tempatnya yang jauh dan tidak terturnya parkir motor, selain itu juga Dispendukcapil tidak mempunyai tempat parkir khusus buat sepeda motor yang beroda dua dan sepeda motor beroda empat. Hal-hal ini yang kecil seperti ini, namun ini termasuk dalam bagian faktor atau penyebab kurang maksimalnya pelayanan.

c. Kamar Mandi

Sebuah infrastruktur yang baik akan juga memicu terciptanya sebuah pelayanan yang baik, dan infrastruktur yang kurang memadai dan tidak baik akan juga memicu terciptanya ketidaknyamanan sebuah pelayanan yang kurang baik dan memuaskan. Kamar mandi bisa dikatakan hal yang sangat penting dalam sebuah instansi, karena dengan kamar mandi yang bersih akan membuat masyarakat merasa nyaman adanya kamar mandi yang bersih dan cukup. Pelayanan yang baik tercipta dengan adanya sebuah dukungan atau sarana dan prasarana yang baik dan memadai. Begitu juga dengan sarana dan prasarana seperti halnya kamar mandi yang ada di Dispendukcapil Sidoarjo. Kamar mandi yang bersih dan nyaman membuat masyarakat nyaman dalam menggunakan fasilitas Dispendukcapil apabila dalam keadaan sedang melakukan bagian dari sebuah pelayanan administrasi.

d. Ruang Tunggu

Tempat parkir, kamar mandi, tata ruang dan ruang tunggu adalah bagian dari sarana dan prasarana yang harus juga diperhatikan dalam sebuah instansi, agar sebuah pelayanan yang diberikan di instansi tersebut memenuhi kriteria yang harusnya ada dalam sebuah pelayanan. Terlepas dari semua itu Selain kamar mandi, tempat parkir, tata ruang, ruang tunggu juga merupakan sarana dan prasarana yang harus ada dalam sebuah instansi mana dengan adanya ruang tunggu, maka masyarakat tidak akan selalu berdesak-desakan dalam mengambil atau melakukan sebuah pelayanan administrasi di Dispendukcapil Sidoarjo. Dengan adanya ruang tunggu yang layak dan nyaman untuk masyarakat yang datang dari jauh-jauh bisa menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan oleh Dispendukcapil Sidoarjo.

4. Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

1. Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Menurut fakta yang peneliti amati dilapangan, bahwa kinerja pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo sudah cukup memuaskan. Sebeb, semua pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo mencerminkan seorang pelayan terhadap seluruh masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta tidak lepas dari yang namanya norma kesopanan, kedisiplinan, agama dan lain lain.

2. Kualitas Pelayanan Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo kepada Masyarakat Sidoarjo.

Mengenai kualitas pelayanan Pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat sidoarjo juga cukup memuaskan sebab masyarakat sidoarjo sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan seperti:

a. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam aspek *reability* (kehandalan) maksudnya kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.

b. Pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi.

c. Keamanan di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat (pengunjung) yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir.

d. Aspek empati (*empathy*), yang diberikan pihak Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan.

3. Faktor Penyebab Kurang Maksimalnya Pelayanan Dinas Dukcapil Kabupaten Sidoarjo.

Dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat sidoarjo Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mengalami beberapa faktor tidak maksimalnya pelayanan:

a. Faktor eksternal

Faktor Eksternal adalah faktor yang datang atau terjadi diluar wilayah kinerja pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Sidoarjo. Hal ini biasanya terjadi jauh diluar dugaan Dinas Dukcapil Kabupaten Sidoarjo, faktor eksternal ini juga lebih identik dengan kesalahan yang dilakukan oleh pengunjung atau masyarakat.

b. Faktor Internal

Faktor Internal adalah faktor yang datang atau terjadi didalam wilayah kinerja pegawai Dinas Dukcapil

Kabupaten Sidoarjo. Faktor internal inilah yang sangat dominan terjadi dan ini bisa berakibat fatal terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung atau masyarakat sidoarjo.

B. Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, peneliti memberi saran agar:

1. Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana prasarana layanan, misalnya dengan meletakkan kipas angin atau AC serta menyediakan buku bacaan, koran, atau majalah di ruang tunggu.

2. Mempromosikan laman web resmi Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat, misalnya dengan mengadakan sosialisasi layanan web ke setiap kecamatan dan kelurahan.

3. Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo merehabilitasi gedung layanan seperti ruang tunggu pengunjung agar tidak berada di halaman samping dan depan kantor, sehingga sejuk dipandang dan aman tentunya bagi pengunjung

4. Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo membuat lapangan parkir (tempat parkir) yang layak, agar pengunjung tidak parkir sepeda motor dan mobil di jalan raya (jalan umum), sehingga dapat mengganggu pengendara yang lain dan menimbulkan macet.

Daftar Pustaka

- Poltak. Lijan, Sinambe. 2012. *Kinerja pegawai; pegawai, pengukuran dan Implikasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*.
- Harbani, Pasolong. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Huberman dan Miles. 1992, *Analisis Data Kualitatif*. (diterjemahkan Oleh: Tjetjep Rohedi Rosidi). Jakarta: Universitas Indonesia.

Sumber Skripsi:

- Annisa Afra Okta Fitri. 2018 "Peran Kinerja Pegawai Dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu".
- Achni Sutopo. 2017 "Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Temanggung".