KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan

Oleh :
Yenny Rahmawati
NIM. 12402241017

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2017

PERSETUJUAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO

SKRIPSI

Oleh:

YENNY RAHMAWATI
NIM. 12402241017

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 11 Agustus 2016

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Jurusan Pendidikan Administrasi
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui,
Dosen Pembimbing

Muslikhah Dwihartanti, M.Pd
NIP. 19780511 200112 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO

Oleh :

YENNY RAHMAWATI
NIM. 12402241017

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
Pada Tanggal 19 Desember 2016 dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	TandaTangan	Tanggal
Drs. Purwanto, MM., M.Pd.	Ketua Penguji	.....	30-12-2016
Muslikhah Dwihartanti, SIP., M.Pd.	Sekretaris Penguji	.....	29-12-2016
Dra. Rosidah, M.Si	Penguji Utama	.....	23-12-2016

Yogyakarta, 5 Januari 2017
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan

Dr. Sugiharsono, M.Si
NIP. 19550328 198303 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yenny Rahmawati

NIM : 12402241017

Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas : Ekonomi

Judul : **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO**

Dengan ini saya menyatakan skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri. Sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain atau telah dipergunakan dan diterima sebagai persyaratan dengan penyelesaian studi pada universitas lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 10 Agustus 2016
Yang Menyatakan,

Yenny Rahmawati
NIM.12402241017

MOTTO

“Barang siapa bertawakal pada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya, sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendaki)-Nya.”

(QS. AT-Talaq : 3)

“Kebanyakan dari kita tidak mensyukuri apa yang sudah kita miliki, tetapi kita selalu menyesali apa yang belum kita capai.”

(Schopenhauer)

“Tidak ada batasan untuk sebuah perjuangan.”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT, Karya sederhana ini saya persembahkan untuk:

- Kedua orang tua ku tersayang Bapak Rakhmat dan Ibu Mardiyati terimakasih atas segala doa, dan dukungan yang telah diberikan selama ini.
- Almamaterku, Universitas Negeri Yogyakarta, atas kesempatan yang telah diberikan.

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO

Oleh:
YENNY RAHMAWATI
NIM. 12402241017

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, yang meliputi pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta kelahiran.

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bagian Umum, informan pendukung adalah dua orang pegawai pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dan lima orang masyarakat pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dilihat dari dimensi *tangible, reliability, responsiviness, assurance* dan *emphaty* beserta indikatornya. (1) pelaksanaan kualitas pelayanan terkait dengan dimensi *tangible* (bukti fisik) belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti ruangan yang terbatas, tidak adanya pendingin ruangan, MCK yang belum memadai dan kurangnya *filling cabinet*. (2) dimensi *reliability* kehandalan pegawai dalam menangani setiap keluhan pelayanan belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat, terlihat masih adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pelayanan pembuatan e-KTP, Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga. (3) dimensi *responsiviness* (ketanggapan) pegawai sudah menunjukkan sikap tanggap membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan pada proses pelayanan pembuatan e-KTP, Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga. (4) dimensi *assurance* (jaminan), ketepatan jaminan tepat waktu pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat, terlihat masih adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan ketepatan waktu pelayanan e-KTP, Akta kelahiran dan KK. (5) dimensi *emphaty,* Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan menyenangkan dalam proses pelayanan. Adapun kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo antara lain kurangnya sumber daya pegawai, kesadaran masyarakat yang kurang khususnya dalam melengkapi syarat-syarat administratif pelayanan, serta fasilitas pelayanan yang belum memadai.

Kata Kunci : ***Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik***

THE PUBLIC SERVICES QUALITY IN THE OFFICE OF POPULATION ADMINISTRATION AND CIVIL REGISTRATION OF WONOSOBO

By:
YENNY RAHMAWATI
NIM. 12402241017

ABSTRACT

This research is aimed to reveal the public services quality in the office of population administration and civil registration of Wonosobo i.e.a electronic ID card (e-KTP), family card (KK) and birth certificate services.

This research was a descriptive qualitative research. The data collecting techniques used in this research were observation, interview, and documentation. The key informant of the research was a chief public officer. The supporting informans were two service officers in the office of population administration and civil registration of Wonosobo, and five users. This research is using data analysis technique that consist of a data reduction, a data presentation, and drawing a conclusion.

The results of the research show that the implementation of the public services quality in the office of population administration and civil registration of Wonosobo seen from tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions along with their indicators are as follows: (1) the implementation of the services quality related to the tangible dimension (physical proof) has not been run in accordance with the adequate service facilities in providing services for society such as having a limited space room, the lack of air conditioners, having an inadequate MCK (literally translated: bath wash and toilet), and the lack of filling cabinets; (2) seen from the reliability dimension, it shows that the expertise of the employees in giving services has not been run in accordance with people's will as complaints from society related to the service process of electronic ID card (e-KTP),birth certificate, and family card (KK); (3) seen from the responsiveness dimension (responsiveness), it shows that the employees have demonstrated responsiveness in assisting people when experiencing difficulties in the service process of e-KTP (electronic ID card),birth certificate services and family card (KK); (4) seen from the assurance dimension, it shows that the accuracy of punctuality of the services assurance are not in accordance with people's will as the society still complains the punctuality of e-KTP (electronic ID card),birth certificate and family card; and (5) seen from the empathy dimension, it shows that the office of public administration and civil registration has showed an effort to increase the services quality i.e. by giving a pleasant impression of the service process. The obstacles in the implementation of the public services in the office of population administration and civil registration of Wonosobo are the lack of employee resources, the lack of public awareness especially in completing the administrative requirements of the services, and inadequate service facilities.

Keywords: Service Quality, Public Service

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya untuk Allah SWT, dengan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo" tanpa halangan yang berarti. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak dapat tersusun baik tanpa bantuan pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd, M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta atas ijin yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Joko Kumoro, M.Si., Kaprodi Jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan masukan dalam penyusunan skripsi.
4. Ibu Muslikhah Dwihartanti, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Rosidah, M.Si, Dosen Narasumber yang telah bersedia untuk memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Purwanto, M.M,. M.Pd., selaku Dosen Ketua Penguji yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.

7. Seluruh Dosen Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan ilmunya selama kuliah.
8. Bapak Drs. Makmun Asmara, M.Si., Kepala Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
9. Bapak Siswanto, SH, M,M., Kepala Sub Bagian Umum Sekretariat yang telah banyak membantu demi terselesaikannya penelitian ini dengan lancar.
10. Ibu Retno Palupi, sebagai pegawai pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yang bersedia membantu demi kelancaran dan terselesaikannya skripsi ini.
11. Bapak Budiyono, sebagai pegawai pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yang bersedia membantu demi kelancaran dan terselesaikannya skripsi ini.
12. Masyarakat pengguna layanan di di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yang bersedia membantu demi kelancaran dan terselesaikannya skripsi ini.
13. Keluargaku tersayang Bapak Rakhmat, Ibu Mardiyati, Dek ela, tata, dan yudha yang menjadi penyemangatku.
14. Firman Nugroho yang telah memberikan dukungan, nasihat dan semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Rekan-rekan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran agkatan 2012.

16. Kos pinky lantai 2 teteh Rizkha, mbak lili, dek widi, mbak umi, mbak afwin dan zarina yang selalu memberikan dukungan serta semangat selama penyusunan tugas akhir ini.
17. Sahabatku Mufida Hajriyana, Irma Rohmi Wahyunita, Dian Sulanjani, Desi Kurnia Rahmawati dan Meikaningrum yang saling mendukung, memberi semangat dan berjuang dalam menyelesaikan skripsi.
18. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan. Semoga karya ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Yogyakarta, 5 Agustus 2016

Penulis,

Yenny Rahmawati

NIM. 12402241017

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK vii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xii

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 8
C. Pembatasan Masalah 9
D. Rumusan Masalah 9
E. Tujuan Penelitian 10
F. Manfaat Penelitian 10

BAB II KAJIAN TEORI 12

A. Kajian Teori 12
1. Pelayanan Publik 12
a. Pengertian Pelayanan 12
b. Pengertian Pelayanan Publik 13
c. Unsur-unsur Pelayanan Publik 16

d. Jenis-jenis Pelayanan Publik 19
e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan 21
f. Azas, Prinsip-prinsip dan Standar Pelayanan Publik 24
g. Penyelenggaraan Pelayanan Publik 29
2. Kualitas Pelayanan 31
a. Pengertian Kualitas Pelayanan 31
b. Dimensi Kualitas Pelayanan 33
c. Manfaat Kualitas Pelayanan 42
B. Hasil Penelitian yang Relevan 44
C. Kerangka Pikir 45
D. Pertanyaan Penelitian 46

BAB III METODE PENELITIAN 48

A. Desain Penelitian 48
B. Tempat dan Waktu Penelitian 48
C. Subyek Penelitian 48
D. Definisi Operasional 49
E. Teknik Pengumpulan Data 50
F. Instrumen Penelitian..... 51
G. Teknik Analisis Data 54
H. Teknik Keabsahan Data 55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 56

A. Hasil Penelitian 56
1. Deskripsi Tempat Penelitian 56
2. Deskripsi Data Penelitian 70

a. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo 70
b. Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo 85
c. Upaya Mengatasi Permasalahan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo 88

B. Pembahasan 93

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 107

A. Kesimpulan..... 107
B. Saran..... 109

DAFTAR PUSTAKA 111

LAMPIRAN..... 113

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. Kisi-kisi Observasi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ……. 52
2. Kisi-kisi Wawancara Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ……. 53
3. Data Pegawai di Kantor Adminitrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Menurut Tingkat Pendidikan ……..... 61
4. Data Pegawai Kantor Adminitrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Menurut Jenis Kelamin ……. 62
5. Jenis-jenis Pelayanan Kantor Adminitrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo …… 63

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1. Kerangka Pikir 46
2. Bagan Struktur Organisasi Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo 59
3. Mekanisme Pelayanan Satu Pintu di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo 69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

1. Pedoman Observasi 115
2. Pedoman Wawancara Kepala Bagian Umum 116
3. Pedoman Wawancara Pegawai Pelayanan 118
4. Pedoman Wawancara Masyarakat 120
5. Pedoman Dokumentasi 122
6. Hasil Observasi 124
7. Hasil Wawancara Kepala Bagian Umum 128
8. Hasil Wawancara Pegawai Pelayanan 134
9. Hasil Wawancara Masyarakat 142
10. Dokumentasi 160
11. Surat Penelitian 164

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Selain itu juga diperjelas kembali dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, sebagai kebijakan dan acuan bagi seluruh instansi pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas.

Pemerintah sebagai *service provider* (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan yang

semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat diketahui dari 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan pada masyarakat yaitu, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance, Empaty*, *dan Tangibles.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2009 menyebutkan definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2005 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu, pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administratif, misalnya Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta kelahiran, Akta Pernikahan, dan Paspor. Pelayanan dalam bentuk barang misalnya, jaringan telepon, dan penyedia tenaga listrik

sedangkan pelayanan dalam bentuk jasa misalnya, pendidikan, pos, dan pemeliharaan kesehatan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas oleh pemerintah kepada masyarakat mempunyai peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan dan pembangunan nasional secara berkesinambungan. Aparatur negara diharapkan dapat menjalankan fungsi pelayanan secara profesional, produktif, transparan, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme guna mewujudkan pemerintahan yang baik (*good govermance*).

Jasa pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi maupun perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani secara santun dan professional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu, serta hukum atas jasa pelayanan yang telah diberikan. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut.

Selain itu sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik. Pegawai atau karyawan selaku sumber daya manusia (SDM) yang melaksanakan pelayanan publik seharusnya memiliki pengetahuan, kemampuan handal, keahlian, sikap dan perilaku yang baik. Sumber daya manusia (SDM) perlu ditingkatkan, terlebih

lagi pada instansi pemerintah atau lembaga pemerintah lainnya yang bergerak pada bidang pelayanan publik. Adanya sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas maka pelayanan publik akan menjadi lebih baik dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sehingga tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan tersebut sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan.

Pemerintah sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dan terus menerus berupaya untuk melaksanakan tugas dan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Instansi pemerintah daerah seperti Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik yaitu pada jasa pelayanan administrasi dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh Kepala Kantor dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah. Adapun tugas pokok dari Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan urusan rumah tangga pemerintah daerah dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yaitu melayani dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Administrasi dan legalisasai.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15 mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Apabila penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pasal 15 maka dikenakan sanksi sesuai pasal 54 yaitu berupa sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu tiga bulan tidak melaksanakan ketentuan yang dimaksud maka akan dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan oleh peneliti pada akhir bulan November 2015 di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Permasalahan yang ada berhubungan dengan aspek kehandalan (*Reliability)* yaitu, masih terdapat masyarakat yang mengalami keluhan terkait dengan ketepatan waktu pelayanan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

Selain itu, permasalahan lain yang ditemui yaitu pada saat masyarakat ingin membuat produk administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dalam melengkapi syarat-syarat administrasi. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Akta Kelahiran, Kartu Keluarga. Kurang

lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi mengenai administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dari pihak Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

Permasalahan kedua yaitu terkait dengan bukti langsung *(Tangible)*, sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo masih kurang, seperti MCK yang belum memadai, tidak adanya pendingin ruangan *(air conditioning)* dalam ruang pelayanan, dan kurangnya *filling cabinet* sehingga berkas atau dokumen yang ada tidak tertata dengan rapi. Selain itu juga tempat duduk yang ada diruang tunggu pelayanan masih kurang jika ada pelanggan yang jumlahnya lebih dari 20 orang, data di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo menyebutkan bahwa sebanyak 250 masyarakat datang untuk mengurus administrasi kependudukan.

Permasalahan ketiga yaitu terkait dengan jaminan *(Assurance)*, Penyelesaian produk administrasi kependudukan yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo tidak sesuai dengan jaminan waktu yang telah ditetapkan. Permasalahan tersebut dikarenakan keterbatasan alat dan bahan dasar dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), kapasitas alat hanya mampu mencetak KTP sebanyak 150 kartu perhari. Hal tersebut menyebabkan pembuatan KTP tidak sesuai dengan jaminan waktu yang telah ditetapkan yaitu tiga hari. Tidak konsistennya jaminan waktu dalam pembuatan produk administrasi

kependudukan tersebut maka menyebabkan pelayanan tidak sesuai dengan keinginan dan harapan dari masyarakat.

Permasalahan keempat yaitu, kurangnya tenaga kerja khususnya di bagian pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Wonosobo menjadi salah satu faktor yang menyebabkan lambannya proses penyelesaian pekerjaan. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo memiliki tujuh loket pelayanan, namun hanya terdapat tiga pegawai yang bertugas di loket pelayanan, hal tersebut menyebabkan masih ada pegawai yang merangkap lebih dari satu pekerjaan. Jumlah pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo secara keseluruhan berjumlah 23 orang pegawai sedangkan pada bagian pelayanan terdiri dari lima sampai enam orang yaitu satu orang kepala seksi pelayanan, satu orang operator pelayanan dan tiga orang pegawai pelayanan.

Permasalahan kelima yaitu, kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya masih kurang, hal tersebut terlihat pegawai bagian pelayanan yang meninggalkan ruang pelayanan tidak pada jam istirahat, sehingga pengguna layanan yang ingin melaksanakan pelayanan harus menunggu. Hal ini tentunya menghambat proses pelayanan. Selain itu juga, pada bagian loket informasi pegawai tidak selalu berada ditempat, sehingga menyebabkan pengguna layanan yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti prosedur pelayanan tidak terpenuhi dengan baik. Kedisplinan sangat mempengaruhi kinerja karyawan dan perusahaan. Kedisiplinan pegawai yang kurang dalam proses pelayanan

menyebabkan pelayanan menjadi tidak efektif sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang cepat dan optimal.

Berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebagai penyelenggara pelayanan belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik agar tercapai pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan uraian masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Wonosobo dengan Judul "**Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo".**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo belum terlaksana dengan baik hal tersebut terlihat adanya masyarakat yang mengeluhkan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta kelahiran.
2. Kurangnya informasi dari pihak Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, mengenai syarat-syarat yang

dibutuhkan saat melakukan pengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil.

3. Sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan publik masih kurang.
4. Pelayanan yang diberikan Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, masih membutuhkan waktu yang relatif lama dari waktu yang ditentukan.
5. Petugas yang kurang disiplin dalam menjalankan tugasnya.
6. Kurangnya jumlah pegawai yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan penelitian perlu dibatasi. Penelitian ini akan membahas tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yang belum terlaksana dengan baik hal tersebut terlihat adanya masyarakat yang mengeluhkan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta kelahiran.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah diatas rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Wonosobo.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Wonosobo.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

   Dengan hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan pengetahuan yang lebih lengkap khususnya mengenai Kualitas Pelayanan Publik sehingga dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Pemerintah

      Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan kepada Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

   b. Bagi peneliti

      Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman sebagai bekal terjun ke masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan publik. Serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

c. Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi dan kajian mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta, khususnya mahasiswa program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori

1) Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu kunci utama dalam upaya pemuasan pelanggan dan sudah menjadi suatu kewajiban bagi individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat.

Hardiyansyah (2011: 11) mendefinisikan bahwa "pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain". Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain.

Menurut H.A.S Moenir (2002: 16-17) mengemukakan pelayanan sebagai berikut:

> Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, oleh karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Memahami pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan seseorang, sekelompok orang atau suatu badan yang tergabung dalam satu

kepentingan umum sehingga arti pelayanan dan pelayanan umum pada dasarnya tidak jauh berbeda, keduanya mempunyai kepentingan yang sama yaitu, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2)

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

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas melayani, membantu, menyiapkan, mengurus dan menyelesaikan keperluan yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

b. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan sangat berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggis "*Public*" yang berarti umum, masyarakat dan negara, kata publik dalam bahasa Indonesia baku diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan adalah "Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pelaksanaannya telah ditetapkan dalam suatu ketentuan pokok agar pelaksanaan pelayanan publik dalam berlangsung sesuai standar pelayanan dan sesuai dengan keinginan pengguna pelayanan.

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) pelayanan publik diartikan "pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan".

Pelayanan merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan dari pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan baik itu berupa barang ataupun jasa yang sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yaitu kepuasan. Pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan keinginan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna barang maupun jasa pelayananan.

Pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4)

> Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah,

> dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan publik sering dilihat sebagai tolak ukur dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal tersebut berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Menurut undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik, adalah: "Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan 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 Pasal 5 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

> Pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan jasa baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang di laksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, kepada masyakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

c. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur di dalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan dan sesuai dengan tujuannya. Atep Adya Barata (2003: 11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen *(customer)* atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

Menurut H.A.S Moenir (2002: 8) unsur-unsur pelayanan antara lain:

a. Sistem, prosedur, dan metode
   Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
b. Personil
   Personil yang lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

c. Sarana dan Prasarana
   Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja sera fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
d. Masyarakat sebagai Pelanggaan
   Dalam pelayanan, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen baik itu dari tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan adanya informasi yang jelas, prosedur yang mudah dan tidak berbelit belit serta membutuhkan adanya pengertian antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan agar tercipta pelayanan yang tertib dan optimal. Contohnya, seperti petugas pelayanan menerapkan sistem antre agar pelayanan publik dapat berjalan dengan tertib dan optimal.

Unsur yang tidak kalah penting selain sistem, prosedur, dan metode yaitu personil. Personil memiliki peranan penting dalam mewujudkan *good government* atau pelayanan yang baik dan berkualitas. Petugas yang ahli dalam bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik, disiplin kerja, dan memberikan pelayanan yang optimal pula. Petugas yang profesional sangat dibutuhkan agar bisa memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggan. Selain profesioal juga petugas harus ramah, tanggap, terbuka dengan kritik dan cekatan dalam menghadapi pelanggan yang memiliki berbagai macam karakter.

Unsur lainnya yaitu sarana prasaran, unsur ini sebagai unsur pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan. Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung dan memadai akan memberikan rasa aman dan

nyaman kepada masyarakat sebagai pengguna. Selain itu bagi pemberi pelayanan juga akan lebih mudah dalam memberikan pelayanan yang baik.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan optimal. Selain itu juga yang tidak boleh dilupakan masyarakat juga mempunyai kewajiban sebagai penggunan layanan yaitu menaati segala prosedur pelayanan yang telah ditetapkan agar terjadi hubungan yang seimbang antara pemberi pelayanan dan penerima layanan.

Selanjutnya, Kasmir (2006: 34) mengemukakan pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1) Tersedianya karyawan yang baik.
2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5) Mampu berkomunikasi.
6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Berdasarkan beberapa pendapat yang disampaikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Unsur tersebut terdiri dari penyedia layanan, penerima layanan, jenis pelayanan, kepuasan pelanggan. Adanya unsur pelayanan yang baik yaitu, dengan tersedianya karyawan

yang profesional dan sarana prasarana yang mendukung agar mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

d. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan manusia, manusia sebagai makhluk individu maupun sosial mempunyai berbagai macam kebutuhan yang harus terpenuhi setiap harinya. Hal itu memunculkan berbagai macam jenis pelayanan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan mengahsilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya Kartu Tanda Pendudukan (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan lain sebagainya.
2) Pelayanan Barang adalah, pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.

3) Pelayanan jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, penyelenggaraan transportasi dan lain sebagainya.

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (SANKRI Buku III 2004: 85) yaitu:

1) Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
2) Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti peyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4) Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaa berat, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepetingannya lebih ditakankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Berdasarkan penjelasan diatas jenis-jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat selaku pengguna layanan yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa, pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang pangan papan, dan pelayanan kemasyarakatan. Jenis-jenis

pelayanan mencangkup aspek yang sangat luas, hal tersebut menyebabkan persoalan pelayanan umum dalam suatu pemerintahan begitu kompleks. Oleh karena itu membutuhkan banyak perhatian dari semua elemen pemerintah maupun elemen masyarakat sebagai pemberi dan penerima pelayanan agar pelayanan umum dapat berkualitas.

e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan yang optimal pada akhirnya juga mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat dengan baik. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala sesuatu yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik dan diterima oleh masyarakat dengan baik pula. Menurut Kasmir (2006: 3) yaitu:

> Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya manusialah pelanggan yang dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Vincent Gaspersz (2011: 41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspetasi pelanggan terhadap pelayanan yaitu:

a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
b. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
c. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempegaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing faktor tersebut mempunyai peranan berbeda dalam pelaksanaannya tetapi saling berpengaruh satu sama lain guna terwujudnya pelayanan yang optimal bagi penerima pelayanan.

H.A.S Moenir (2002: 88) Berpendapat ada enam faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:

1) Faktor Kesadaran
   Faktor kesadaran ini mengarah pada suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.
2) Faktor Aturan
   Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan saling berpengaruh. Adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting :
   1) Kewenangan
   2) Pengetahuan dan pengalaman
   3) Kemampuan bahasa
   4) Pemahaman pelaksanaan
   5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja
3) Faktor Organisasi
   Faktor organsasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.
4) Faktor Pendapatan
   Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

5) Faktor Keterampilan dan Kemampuan
   Keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Sedangkan, kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa yang sesuai dengan harapan.
6) Faktor Sarana dan Prasarana
   Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:
   a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
   b) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
   c) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin
   d) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan
   e) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tapi saling mempengaruhi dan berkaitan satu sama lain, yang secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik itu berupa pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung.

Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Menurut Atep Adya Barata (2003: 37) masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor cukup penting, yaitu sebagai berikut:

a) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

b) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribus jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhinya antara lain sumber daya manusia, kesadaran aturan, organisasi, pendapatan keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu juga terdapat faktor intenal dan eksternal yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan dan berpegaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna pelayanan.

f. Azas, Prinsip-prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik mejadi prinsip dasar sebagai acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik bersifat dinamis sesuai dengan perkembangan zaman. Pemerintah sebagai Penyelenggara pelayanan publik harus bisa memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya dalam bidang jasa pelayanan.

Untuk bisa memberikan pelayanan yang memuaskan dan yang diharapkan oleh pengguna jasa, maka penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011: 6) mengemukakan penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

1) Transparansi
   Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan dapat disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2) Akuntabilitas
   Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3) Kondisional
   Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi.
4) Partisipatif
   Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5) Kesamaan Hak
   Tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban
   Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam pasal 4 Undang-udang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini (2011: 190) yakni terdiri dari 12 asas:

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

Berdasarkan penjelasan diatas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi,

akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

Pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat terpenuhi. Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 (Ratminto dan Atik 2015: 22) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1) Kesederhanaan
   Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2) Kejelasan
   Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
   a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
   b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
   c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3) Kepastian waktu
   Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4) Akurasi
   Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5) Keamanan
   Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6) Tanggung jawab
   Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7) Kelengkapan sarana dan prasarana
   Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8) Kemudahan Akses
   Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9) Kedisplinan, kesopanan dan Keramahan
   Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan tulus ikhlas.
10) Kenyamanan
   Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayaan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. "Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan" Kep. MENPAN No. 63 Tahun 2003, meliputi :

1) Prosedur pelayanan
   Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
2) Waktu penyelesaian
   Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3) Biaya pelayanan
   Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
4) Produk Pelayanan
   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5) Sarana dan Prasarana
   Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan
   Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-undang tentang pelayanan publik, karena dianggap cukup realistis ntuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

1) Dasar hukum;
2) Persyaratan;
3) Prosedur pelayanan;
4) Waktu penyelesaian
5) Biaya pelayaan;
6) Produk pelayanan;
7) Sarana danprasarana;
8) Kompetisi petuas pelayanan;
9) Pengawasan intern;
10) Pengawasan ekstern;
11) Penanganan pegaduan, saran dan masukan;
12) Jaminan pelayanan;

Azas, prinsip dan standar pelayanan tersebut yang telah dijelaskan diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Adanya standar dalam kegiatan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

g. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga, pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah. (BUMD).

Ratmino dan Atik Septiwinarsih (2005: 8) mengemukakan bahwa berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik
b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat dapat dibedakan lagi menjadi:
    1) Pelayanan yang bersifat primer dan
    2) Pelayanan yang bersifat sekunder

Perbedaan diantara jenis pelayanan publik atau pelayanan umum tersebut adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat. ini adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, Perguruan Tinggi Swasta, perusahaan pengangkutan milik swasta.
b. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer. Ini adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara, dan pelayanan perizinan.
c. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder. Ini adalah segara bentuk penyediaan barang/jasa

> yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan, misalnya program asuransi tenaga kerja, program pendidikan dan pelayanan yang diberikan oleh Badan Usaha Milik Negara.

Kegiatan pelayanan publik atau bisa disebut dengan pelayanan umum sangat erat kaitannya dengan lembaga pemerintah selaku penyelenggara pelayanan. Setiap daerah mempunyai hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundangan-undangan.

Adanya otonomi daerah tersebut diharapkan dapat memberikan dampak yang nyata dan menyeluruh terhadap peningkatan pelayanan masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih efektif dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Kegiatan pelayanan publik harus berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat. Berdasarkan keputusan MENPAN Nomer 63 tahun 2003 dalam Nina Rahmayanty (2010: 90) tentang pola penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain:

1) Fungsional
   Pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewajibannya.

2) Terpusat
   Pola pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3) Terpadu
   a) Terpadu satu atap
      Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.
   b) Terpadu satu pintu
      Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada suatu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
4) Gugus Tugas
   Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan pola penyelenggaraan fungsional, terpusat dan terpadu agar pelayanan publik terlaksana dengan baik dan optimal. Tujuan adanya pola penyelenggaraan pelayanan ini untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dalam memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi layanan maupun penerima layanan.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling

berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan yang telah diberikan.

Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono 2000: 51), menyebutkan kualitas merupakan "suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, yang mencangkup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan produk atau jasa.

Lovelock (Fandy Tjiptono 2000: 59), menyebutkan "kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keungulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan". Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menentukan tingkan kepuasan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan.

Selanjutnya, Fandy Tjiptono (2004: 121) menyebutkan ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa diantaranya :

> Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan dengan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negative atau tidak baik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan diatas mengenai kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan, yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu berupa barang atau jasa yang diharapkan guna memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan kaitannya dengan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan akan menghasilkan banyak penilaian dari pengguna pelayanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pengguna pelayanan, tetapi apabila pelayanan yang tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan maka akan menimbulkan citra yang buruk bagi penyelenggara pelayanan. Van Looy dalam Hardiyansyah (2011: 48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila:

a) Dimensi harus bersifat satuan yang komprehesif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
b) Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.

c) Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.

d) Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Tingkat kepuasan seorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan kepada pelanggan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa bermacam-macam bentuknya. Tugas Instansi Pemerintah sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan produk atau jasa kepada masyarakat harus memberikan pelayanannya secara optimal agar terwujud kualiatas pelayanan yang baik.

De Vreye dalam Hardiansyah (2011: 50) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

1) *Self-esteem* (harga diri), dengan indikator: pengembangan prinsip pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang futuris, dan berpedoman pada kesuksesan.
2) *Exceed expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator: penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, dan pelayanan sesuai harapan petugas.
3) *Recovery* (pembenahan), dengan indikator: menganggap keluhan merupakan peluang bukan masalah, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, uji coba standar pelayanan dan mendengar keluhan pelanggan.
4) *Vision* (pandangan ke depan), dengan indikator: perencanaan ideal di masa depan, memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
5) *Impove* (perbaikan), dengan indikator: perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan, mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana, investasi yang bersifat non material, penciptaam standar yang respinsif.

6) *Care* (perhatian), dengan indikator: menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan, menjaga kualitas, menerapkan standar pelayanan yang tepat, dan uji coba standar pelayanan.
7) *Empower* (pemberdayaan), dengan indikator: memberdayakan karyawan/bawahan, belajar dari pengalaman, dan memberikan rangsangan, pengakuan dan harga diri.

Zeithml. Berry dan Parasuraman, (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003: 690) menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

1) Bukti langsung (*tangibles),* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2) Kehandalan *(reliability),* yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3) Daya tanggap *(responsiveness),* yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4) Jaminan *(assurance),* mencangkup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yag dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.
5) Empati *(emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik ini dijadikan sebagai indikator atau tolak ukur dalam menilai pelayanan yang telah diselenggarakan.

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011: 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

1) Dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:
   a) Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

b) Kenyamanan tempat dalam melakukan proses pelayanan.
c) Kelengkapan fasilitas kantor pelayanan.
d) Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.

2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
a) Kemudahan dalam proses pelayanan
b) Memiliki standar pelayanan yang jelas.
c) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
d) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
e) Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan.
f) Keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan

3) Dimensi *Responsivines* (Ketanggapan), terdiri atas indikator:
a) Pegawai tanggap terhadap pengguna layanan.
b) Pelayanan dengan cepat dan tepat.
c) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

4) Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
a) Jaminan tepat waktu pelayanan.
b) Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
c) Pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan.

5) Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
a) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
b) Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.
c) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
d) Tidak diskriminasi.

Berdasarkan pendapat Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011: 46) dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator:

1) Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Penampilan merupakan hal yang tidak kalah penting, karena penampilan dapat mencerminkan kepribadian seseorang. Penampilan yang baik dan rapi sangat diperlukan terlebih lagi sebagai petugas pelayanan yang berhubungan dengan orang banyak. Contohnya

berkepribadian menarik, memperhatikan cara berbicara, ekspresi, berpakaian sesuai dengan ketentuan, bersih dan rapi.

2) Kenyamanan tempat dalam melakukan proses pelayanan.

Lingkungan tempat pelayanan harus tertib, teratur, bersih, rapi dan disediakan ruang tunggu yang nyaman untuk pengguna layanan. Hal ini sangat diperlukan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan.

3) Kelengkapan fasilitas Kantor Pelayanan

Fasilitas yang lengkap akan menunjang pelayanan publik selain itu juga memudahkan penyedia layanan maupun pengguna layanan. Kelengkapan fasilitas dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan kepuasan pengguna layanan.

4) Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksudkan adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta studio foto untuk keperluan foto KTP.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

1) Kemudahan dalam proses pelayanan.

Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan bagi pengguna layanan dalam mengurus dan menyelesaikan keperluannya di kantor

pelayanan, kemudian kemudahan tempat, sarana dan prasarana pendukung lainnya yang memadai.

2) Memiliki standar pelayanan yang jelas

Penyedia layanan harus memiliki standar pelayanan yang jelas meliputi: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

3) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan khususnya dalam melayani pengguna layanan.

4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Pegawai pelayanan harus disiplin dalam menjalankan tugasnya melayani penggua layanan, seperti tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama, segera mengerjakan keperluanpengguna layanan agar pelayanan yang diberikan tepat waktu, efektif dan efisien.

5) Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan.

Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang telah tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

6) Keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan

Keahlian untuk menggunakan alat bantu pelayanan harus dimiliki oleh pegawai pelayanan, selain itu pegawai pelayanan harus bisa menguasai alat bantu tersebut agar proses pelayanan berjalan lancar.

c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan), terdiri atas indikator:

1) Pegawai tanggap terhadap pengguna layanan.

Tanggap terhadap pengguna layanan sangat diperlukan agar pengguna layanan merasa senang dan dihargai ketika pegawai layanan merespon dan tanggap apabila terjadi keluhan yang dirasakan oleh pengguna layanan.

2) Pelayanan yang cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasa senang dan puas terhadap pelayanan ketika penyedia layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Pelayanan yang cepat dan tepat akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan keinginan pengguna layanan.

3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Jika suatu pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat disini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah dibuat oleh masing-masing penyedia pelayanan.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

1) Jaminan tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang telah ditetapkan oleh penyedia layanan.

2) Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh penyedia pelayanan.

3) Pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan.

Pengetahuan dan wawasan yang luas sangat diperlukan oleh setiap pegawai, jika memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas akan bisa memberikan informasi yang berkualitas. Pegawai pelayanan harus mempunyai pengetahuan yang luas guna menjawab setiap pertanyaan dan memberikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan, agar pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.

e. Dimensi *Emphaty* (*Empati*), terdiri atas indikator:

1) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai. Pengguna layanan akan merasa sangat senang ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

2) Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

Sikap menghargai ini tidak jauh beda dengan sikap sopan santun. Menghargai dapat dilakukan dengan menyapa dan tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan dan memberikan penjelasan yang berkaitan dengan proses pelayanan dan berusaha agar kebutuhan penggua layanan dapat terpenuhi dengan baik.

3) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

4) Tidak diskriminasi.

Pengguna layanan memiliki berbagai macam karakter, sebagai penyedia layanan pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang memiliki keperluan di kantor pelayanan. Semua harus diperlakukan sama dan adil.

Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011: 47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

a. *Tangible*, terdiri atas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
b. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat.
c. *Responsiviness,* kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

d. *Competence,* tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur pemerintah dalam memberikan layanan.
e. *Courtesy,* sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontrak hubungan pribadi
f. *Credibility,* sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
g. *Security,* jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya resiko.
h. *Access,* terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
i. *Communication,* kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
j. *Understanding the customer,* melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah bukti langsung (*tangibles*), kehandalan *(reliability*), daya tangkap (*responsiveness),* jaminan (*assurance*), dan empati *(emphaty*). Dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai tolak ukur maupun acuan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Wonosobo. Selain itu juga dimensi kualitas pelayanan dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan diterima.

c. Manfaat Kualitas Pelayanan

Di era globalisasi seperti ini masyarakat modern membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas. Peningkatan mutu kualitas pelayanan publik semakin hari semakin meningkat dan masyarakat cenderung kritis

terhadap produk atau jasa yang diperolehnya. Fandy Tjipto dan Gregorius Candra (2005: 110), menyebutkan bahwa:

> Aspek penilaian terhadap kualitas jasa biasa mencangkup berbagai faktor yang saling terkait. Faktor yang saling terkait tersebut diantaranya adalah lokasi, biaya, status akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf, reputasi, variasi pelayanan yang disajikan, jam operasi, sikap staf, perhatian personal terhadap kebutuhan pelanggan, ketersediaan dan aksesibilitas terhadap fasilitas dan lain sebagainya.

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting dalam menentukan tingkat keberhasilan dan kepuasan pelanggan. Banyak faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan, faktor-faktor tersebut saling berkaitan satu sama lain guna menunjang kualitas pelayanan secara optimal yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya, Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra (2005: 115) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

1) Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
2) Perusahaan dapat meningkatkan pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*.
3) Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisien kerja organisasi atau instansi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sesuai harapan dan kebutuhan.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

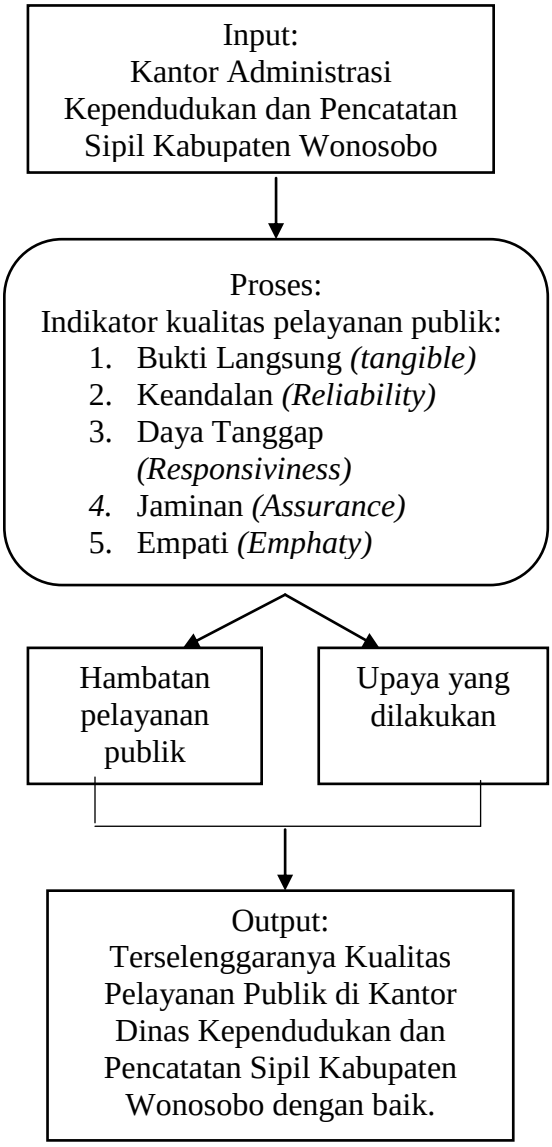
1) Afif Amrulloh Suganda (2008) dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pos Klaten" dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini sama halnya bertujuan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai kualitas pelayanan. Adapun hasil penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut: 1) penelitian ini sama halnya untuk melihat dan memahami kualitas pelayanan. 2) penelitian ini sama halnya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik menggunakan lima dimensi yaitu *tangible, reliability, responsiviness, assurance* dan *emphaty*.
2) Sri Susanti (2014) dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping Sleman" dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini sama halnya menunjukkan kualitas pelayanan publik. Adapun hasil penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut: (1) Penelitian ini sama halnya menggunakan dimensi *Tangibel, Reliability, Assurance, Responsiviness*, dan *Emphaty*.untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kecamanatan Gamping Sleman. (2) Pada penelitian ini sama halnya untuk mengetahui

hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan upaya untuk mengatasi hambatan tersebut.

C. Kerangka Pikir

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selaku penyedia jasa dimana berhubungan langsung dengan pelanggan dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan sebaik mungkin dan sesuai dengan harapan masyarakat.Salah satu tugas dari Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di bidang kependudukan.

Guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang berikan oleh pihak pelayanan Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan menggunakan indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan yaitu meliputi *Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty*. Berikut ini skema kerangka pikir penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya:



Gambar 1. Skema Kerangka Pikir

D. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dengan dimensi *Tangible* (Berwujud) di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat?

2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dengan dimensi *Realibility* (Kehandalan) di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat?
3. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dengan dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat?
4. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dengan dimensi *Assurance* (Jaminan) di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat?
5. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dengan dimensi *Emphaty* (Empati) di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat?
6. Apa faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
7. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada dilapangan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggali fakta mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Admnistrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yang beralamat di Jalan Soekarno-Hatta Nomor 08 Wonosobo, Telp (0286) 321412. Adapun pelaksanaan penelitian pada tanggal 26 Mei 2016 sampai dengan selesai.

C. Subjek Penelitian

Teknik pengambilan sampel atau subjek penelitian dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bagian Umum yang mengetahui secara pasti terselenggaranya kegiatan pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Informan pendukung pada penelitian ini adalah dua pegawai di bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Selain dua pegawai tersebut terdapat lima masyarakat sebagai pengguna layanan yang dapat memberikan informasi terkait dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

D. Definisi Operasional Penelitian

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan, yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan baik itu berupa barang atau jasa yang dapat memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan publik berdasarkan lima indikator yaitu:

1. *Tangible* (berwujud), yang meliputi prosedur pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan dan keamanan lingkungan pelayanan.
2. *Reliability* (kehandalan), yang meliputi kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan, pelayanan dengan cepat, dan pelayanan dengan tepat.
3. *Responsiviness* (ketanggapan), yang meliputi sikap pegawai dalam menyikapi saran dan masukkan, keluhan atau masukkan dari masyarakat yang telah ada ditindak lanjuti.

4. *Assurance* (asuransi), yang meliputi waktu penyelesaian pelayanan dan biaya pelayanan.
5. *Emphaty* (empati), yang meliputi sikap pegawai dalam melayani pengguna layanan dengan sopan, ramah dan tidak diskriminatif.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan akurat, penelitian ini menggunakan beberapa teknik dalam mengumpulkan data. Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

   Teknik pengumpulan data dengan observasi yaitu teknik pengumpulan data secara langsung di lapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati dan melihat proses pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Penelitian ini dilakukan pengamatan secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik mulai dari awal hingga akhir proses pelayanan selesai. Sehingga peneliti dapat mengamati bagaimana kualitas pelayanan publik dilihat dari 5 kualitas pelayanan.

2. Wawancara

   Teknik wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Wonosobo. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

3. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen penting yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, dan akurat.

Data tersebut diperoleh dari hasil laporan-laporan dan keterangan-keterangan tertulis, tergambar, tercetak maupun terekam yaitu visi-misi, struktur organisasi, jumlah pegawai, kemudian dipilih sesuai dengan fokus permasalahan dalam penelitian. Cara ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pedoman Observasi

Pedoman observasi berisi butir pengamatan keadaan atau kondisi pelayanan serta keadaan lingkungan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Adapun kisi-kisi observasi pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Kisi-kisi observasi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

Variabel Penelitian	Dimensi-dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan Publik	1. Bukti langsung (*Tangibel)*	1. Kerapihan penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. 2. Tata Ruang tempat dalam melakukan proses pelayanan. 3. Kelengkapan fasilitas kantor pelayanan.
	2. Keandalan *(Realibility)*	1. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. 2. Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan. 3. Pelayanan dengan cepat. 4. Pelayanan dengan tepat.
	3. Ketanggapan (*Responsiviness)*	1. Kemampuan pegawai tanggap dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan. 2. Penguasaan pengetahuan pegawai ketika melakukan pelayanan.
	4. Jaminan (*Assurance)*	1. Jaminan ketepatan waktu pelayanan. 2. Jaminan kepastian biaya pelayanan.
	5. Empati *(Emphaty)*	1. Keperdulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan. 2. Sikap yang ditunjukkan pegawai pelayanan.

2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara berisi butir pertanyaan secara terstruktur yang ditanyakan kepada informan dari pegawai dan masyarakat tentang

pelaksanaan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Adapun kisi-kisi wawancara pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Kisi-kisi wawancara Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

Variabel Penelitian	Aspek	Indikator
Kualitas Pelayanan Publik	1. *Tangible*	1. Tata ruang tempat pelayanan. 2. Produk pelayanan publik 3. Sarana dan Prasarana kerja maupun pelayanan.
	2. *Reliability*	1. Kehandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. 2. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. 3. Kemampuan pegawai dalam melayani dengan cepat 4. Kemampuan pegawai dalam melayani dengan tepat.
	3. *Responsiviness*	1. Kemampuan pegawai tanggap terhadap pengguna layanan. 2. Penguasaan pengetahuan pegawai ketika melakukan pelayanan.
	4. *Assurance*	1. Jaminan ketepatan waktu pelayanan. 2. Jaminan biaya pelayanan yang di bebankan kepada masyarakat.
	5. *Emphaty*	1. Sikap pegawai dalam menyikapi saran dan masukan. 2. Bagaimana sikap pegawai ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Pedoman Dokumentasi

Pedoman dokumentasi adalah data-data yang diperoleh peneliti dari Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Pedoman dokumentasi berupa visi dan misi Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, letak geografis, letak bagan struktur serta foto-foto pendukung lainnya.

G. Teknik Analisis Data

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan merupakan data mentah dan jumlahnya cukup banyak. Untuk itu perlu dilakukan analisis yang relevan melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, fokus pada hal-hal yang penting dan diperlukan. Selanjutnya data yang telah dipilih disederhanakan kemudian membuang yang tidak diperlukan. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan data yang lebih jelas, dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

b. Penyajian Data (*data display*)

Data yang telah disusun dari hasil reduksi, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matrik atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara yang paling penting dan utama dalam menganalisis data kualitatif yang valid.

c. Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

H. Teknik Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data yaitu teknik triangulasi sumber. Teknik tringulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara antara informan penelitian satu dengan informan yang lain, yaitu hasil wawancara dari pengguna layanan (masyarakat) dan pegawai bagian pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat dipercaya dan diakui kebenarannya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Tempat Penelitian

a. Profil Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo merupakan salah satu pemerintah daerah yang mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pemerintah daerah yang ditandai dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2014 dalam rangka mewujudkan otonomi daerah yaitu mempercepat tercapainya kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik. Maka Instansi Pemerintah seperti Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo diharapkan mampu untuk memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat.

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu Instansi Pemerintah Daerah dari 27 Instansi Pemerintah Daerah yang ada di Kabupaten Wonosobo. Kantor Administrasi Kependudukan dan

Pencatatan Sipil terletak di jalan Soekarno-Hatta Nomor 08 Kabupaten Wonosobo dengan batas wilayah sebagai berikut:

1) Sebelah Barat : Kantor Bupati Kabupaten Wonosobo
2) Sebelah Utara : Kantor DPRD Kabupaten Wonosobo
3) Sebelah Timur : Kantor Agraria Kabupaten Wonosobo
4) Sebelah Selatan : Kantor Kelurahan Wonosobo Timur

b. Visi dan Misi Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

1) Visi

   Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo mempunyai visi "Terwujudnya tertib administrasi kependudukan menuju masyarakat wonosobo yang lebih maju."

2) Misi

   Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo mempunyai misi sebagai berikut:

   a) Meningkatkan pelayanan secara murah, mudah, cepat dan terjamin secara hukum.
   b) Meningkatkan profesionalisme aparat dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan.
   c) Mengembangkan dan memadukan sistem pengelolaan informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang mampu menyediakan data dan informasi kependudukan secara lengkap, akurat dan

memenuhi kepentingan publik dan pembangunan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia.

d) Menyusun perencanaan kependudukan sebagai dasar perencanaan dan perumusan pembangunan daerah yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan penduduk melalui peningkatan kesadaran masyarakat pentingnya administrasi kependudukan.

c. Tugas Pokok dan fungsi

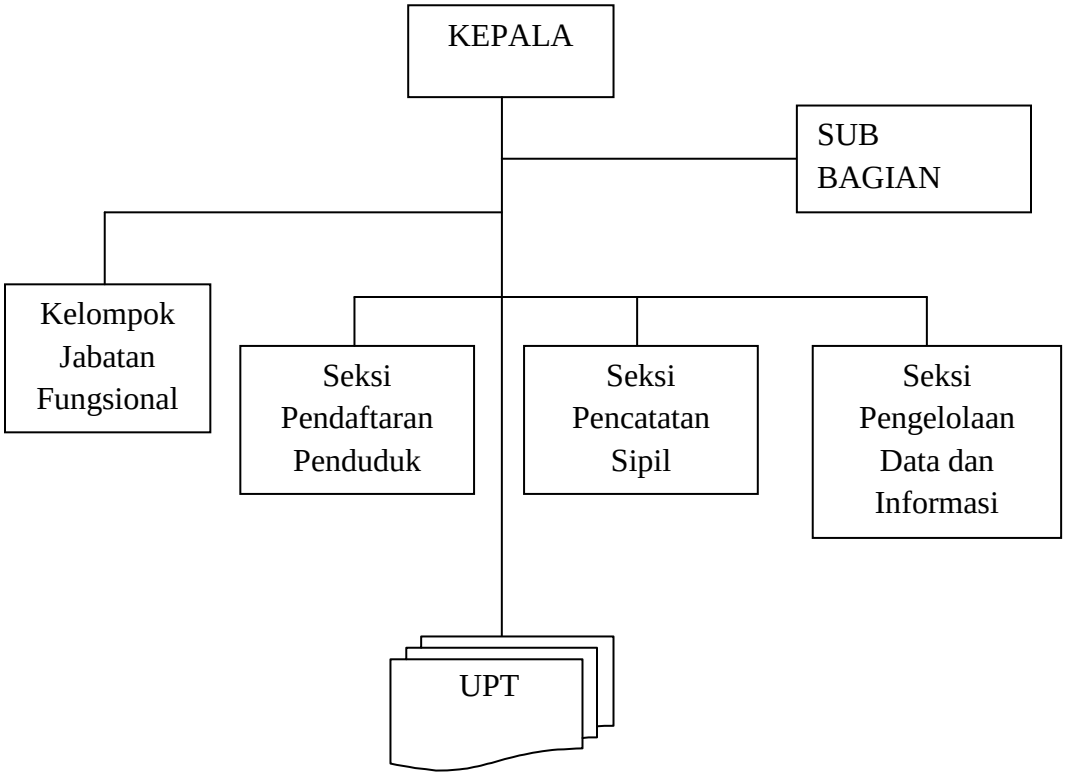
Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2014 tentang organisasi perangkat daerah Pemerintah Kabupaten Wonosobo tentang Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sebagai berikut:

1) Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana tugas Bupati, dipimpin oleh Kepala Kantor, yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantu.
2) Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan penyelenggaraan urusan pemerintahan Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
3) Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana diaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi:

a) perumusan kebijakan teknis Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil;
b) penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil;
c) pembinaan penyelenggaraan urusan Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.

d. Struktur Organisasi

Bagan Struktur Organisasi Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dapat dilihat pada gambar 2 sebagai berikut :



Gambar 2. Bagan Struktur Organisasi Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

e. Kondisi Perangkat Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

Jumlah pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo tahun 2016 sebanyak 23 orang pegawai dengan perincian jabatan stuktural 5 orang dan 18 orang staf.

1) Susunan Pejabat Struktural Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo:
   a) Kepala : Drs. Makmun Asmara, M.Si
   b) Kasi : Dudi Wardoyo, A.P.M.M.
   c) Kasi Pelayanan Pencapil : Jayeng Sukmoadi, SH, M.M
   d) Kasi Pendaftaran Penduduk : Bejo Subagiyo, SP
   e) Kasubbag TU : Siswanto, SH, M.M
2) Susunan Staf Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo:

   Susunan staf Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ada 18 orang yaitu: Eko Purwadi, Budiyono, Vitri Widya Lestari SE, Rumiwatilah S.IP, Toetik Joeli Janti, Hargiyatun, Barokah, Yunanto Nugroho Zubair SE, Supriyono, Saras Eshanty A.Md, Rubiyanto, Sri Hidayati Rohmah, Retno Palupi, Sumardi, Marno, Muslikhatun.

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo memiliki pegawai sebanyak 23 Orang. Adapun data pegawai

menurut tingkat pendidikan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel. 3 Data Pegawai Kantor Administrasi Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kabupaten Wonosobo menurut Tingkat Pendidikan

No	Admindukcapil	Pendidikan						Jumlah
		S-2	S-1	Dipl	SMA	SMP	SD	
1.	Kepala	1						1
2.	Kasi	1						1
3.	Kasi Pelayanan Pencapil	1						1
4.	Kasi Pendaftaran Penduduk		1					1
5.	Kasubbag TU	2						2
6.	Staf		5	2	8	1	1	17
Jumlah		5	6	2	8	1	1	23

Sumber: Kantor Admindukcapil Kabupaten Wonosobo

Berdasarkan Tabel. 3 dapat dilihat bahwa jumlah pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebanyak 23 Orang, 5 orang diantaranya lulusan S2, 6 orang lulusan S1, 2 orang lulusan Diploma, 8 orang lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA), 1 orang lulusan Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan 1 orang lulusan Sekolah Dasar (SD).

Adapun data pegawai menurut jenis kelamin di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yaitu berjumlah 23 orang pegawai, yang terdiri dari 15 orang berjenis kelamin laki-laki dan 8

orang berjenis kelamin perempuan. Data pegawai menurut jenis kelamin tersebut dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut:

Tabel. 4 Data Pegawai Kantor Administrasi Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kabupaten Wonosobo menurut Jenis Kelamin

No.	Pegawai Admindukcapil Wonosobo	Jenis Kelamin		Jumlah
		Pria	Wanita	
1.	Kepala	1	-	1
2.	Kasi	2	-	2
3.	Kasi Pelayanan Capil	1	-	1
4.	Kasi Pendaftaran Penduduk	1	-	1
5.	Kasubbag TU	1	-	1
6.	Staf	9	8	17
Jumlah		15	8	23

Sumber: Kantor Admindukcapil Kabupaten Wonosobo

f. Pelayanan Umum di Kantor Administrasi dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

1) Jam Kerja Pelayanan

Senin s/d Kamis : 07.30 – 16.00 WIB

(istirahat 12.00-13.00) WIB

Jum’at : 07.30 – 11.00 WIB

2) Jenis pelayanan

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Instansi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan yang dikunjungi oleh masyarakat dalam kegiatan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 5 sebagai berikut:

Tabel. 5 Jenis-jenis Pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

No.	Jenis Pelayanan
1.	Pemohonan e-KTP
2.	Pemohonan KK
3.	Surat Ket. Pindah antar Kabupaten
4.	Surat Ket. Pindah antar Propinsi
5.	Surat Ket. Datang antar Kabupaten dan Provinsi
6.	Surat Ket. Pindah ke Luar Negeri
7.	Surat Ket. Datang dari Luar Negeri
8.	Surat Ket. Tempat Tinggal (SKKT) WNA
9.	Akta Kelahiran
10.	Akta Perkawinan didalam Kantor
11.	Akta Perkawinan diluar Kantor
12.	Akta Perceraian
13.	Akta Kematian
14.	Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak
15.	Pencatatan Pengangkatan Anak
16.	Pencatatan Perubahan Nama
17.	Pencatatan Perubahan Akta
18.	Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya
19.	Salinan Akta Pencatatan Sipil
20.	Kutipan ke II Akta Catatan Sipil
21.	Surat Keterangan Pencatatan Sipil
22	Pelaporan Tanda Bukti Kelahiran, Kematian,
23	Perkawinan dan Perceraian.

Sumber : Kantor Admindukcapil Kabupaten Wonosobo

3) Prosedur Pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

Prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas dan atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. Adapun yang menjadi objek penelitian dalam hal ini adalah

pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yang meliputi pelayanan Surat Pindah Antar Kabupaten/Provinsi, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta.

1) Surat Pindah Antar Kabupaten/Provinsi

Adapun yang menjadi persyaratan untuk mengurus Surat Pindah Antar Kabupaten/Provinsi di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebagai berikut:

a) Pengantar Desa diketahui Kecamatan;
b) Kartu Keluarga (KK);
c) Kartu Tanda Penduduk (KTP);
d) SKCK dari Polres;
e) Jika status pernikahan sudah berubah, melampirkan surat Nikah/ Surat Cerai/ Surat Kematian;
f) Jika ada kesalahan biodata, melampirkan akta kelahiran.

2) Kartu Keluarga (KK)

Kartu Keluarga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarganya. Setiap Kartu Keluarga (KK) memiliki nomor seri yang akan tetap berlaku selama tidak terjadi perubahan Kepala Keluarga. Kartu Keluarga (KK) adalah bukti yang sah dan kuat atas status identitas keluarga dan anggota keluarga.

Adapun prosedur dan persyaratan untuk mengurus pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebagai berikut:

a) Mengisi formulir KK (F.1-01) yang ditanda tangani oleh Kepala Keluarga dan diketahui oleh RT, RW serta lurah;
b) Fotokopi Surat Nikah/ Kutipan akta Perkawinan/ Akta Kelahiran/ Surat Kelahiran yang telah dilegalisir oleh instansi penerbit atau dengan menunjukkan aslinya;
c) Surat Keterangan Pindah/ Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayan NKRI atau;
d) Surat pindah datang dari tempat asal (dalam wilayah NKRI).

3) Kartu Tanda Penduduk (KTP)-Elektronik

KTP Elektronik (E-KTP) merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Dasar hukum penerapan e-KTP di Indonesia yaitu:

a) Undang-undang Dasar 1945 Pasal 26 ayat 3 tentang hal-hal mengenai warga negara yang diatur dengan undang-undang.
b) Undag-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Kebijakan yang berkenaan dengan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis elektronik, diatur melalui Keputusan Menteri Dalam Negeri No 09 Tahun 2011 tentang pelayanan pembuatan e-KTP atau KTP-el. Adapun prosedur pelayanan e-KTP sebagai berikut:

1. Perekaman data penduduk
    a) Penduduk membawa surat panggilan dan KTP lama (bagi yang sudah memiliki KTP)
    b) Penduduk menyerahkan surat panggilan dan memperlihatkan KTP lama (bagi yang sudah memiliki KTP) kepada petugas pelayanan
    c) Penduduk menunggu panggilan
    d) Petugas operator melakukan verifikasi data penduduk dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris (selaput bola mata yang ada dibelakang kornea mata membentuk batas pupil yang memberikan warna khusus), petugas pelayanan membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan KTP elektronik pada surat panggilan penduduk yang dijadikan tanda bukti pengambilan KTP elektronik.
2. Pengambilan KTP elektronik
    a. Penduduk membawa surat panggilan yang telah ditanda tangani dan stempel oleh petugas tempat pelayanan KTP elektronik serta KTP lama bagi yang sudah memiliki KTP)

b. Penduduk menyerahkan surat panggilan kepada petugas pelayanan
c. Penduduk menunggu panggilan
d. Petugas operator melakukan verifikasi data melalui pemadanan sidik jari penduduk 1:1 apabila datanya sama maka KTP elektronik diberikan kepada penduduk. Apabila datanya tidak sama, KTP elektronik tidak diberikan kepada penduduk. Secara bersamaan ketika penduduk menerima KTP elektronik, penduduk juga menyerahkan KTP yang lama kepada petugas operator.

Adapun yang menjadi persyaratan untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebagai berikut:

a) Mengisi formulir permohonan KTP (F.1-21) yang ditanda tangani pemohon dan diketahui oleh RT, RW, serta Lurah bagi penduduk yang berusia 17 tahun;
b) Bagi penduduk yang berusia 17 tahun namun sudah menikah atau sudah kawin atau pernah menikah melampirkan Surat Nikah/ Akta Perkawinan;
c) Fotocopy KK;
d) Kutipan Akta Kelahiran;
e) e-KTP berlaku seumur hidup dan bagi e-KTP yang masa berlakunya sampai tahun 2017 juga berlaku seumur hidup, selama tidak ada

perubahan biodata (perubahan status, dari sebelum kawin menjadi kawin, cerai/hidup).

4) Akta Kelahiran

Akta Kelahiran adalah bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Bayi yang dialporkan kelahirannya akan terdaftar dalam kartu keluarga (KK) dan diberi nomor induk kependudukan (NIK) sebagai dasar memperoleh pelayanan masyarakat lainnya. Dasar hukum tentang pembuatan akta kelahiran yaitu diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tantang perlindungan anak.

Adapun yang menjadi persyaratan untuk mengurus Akta Kelahiran di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebagai berikut:

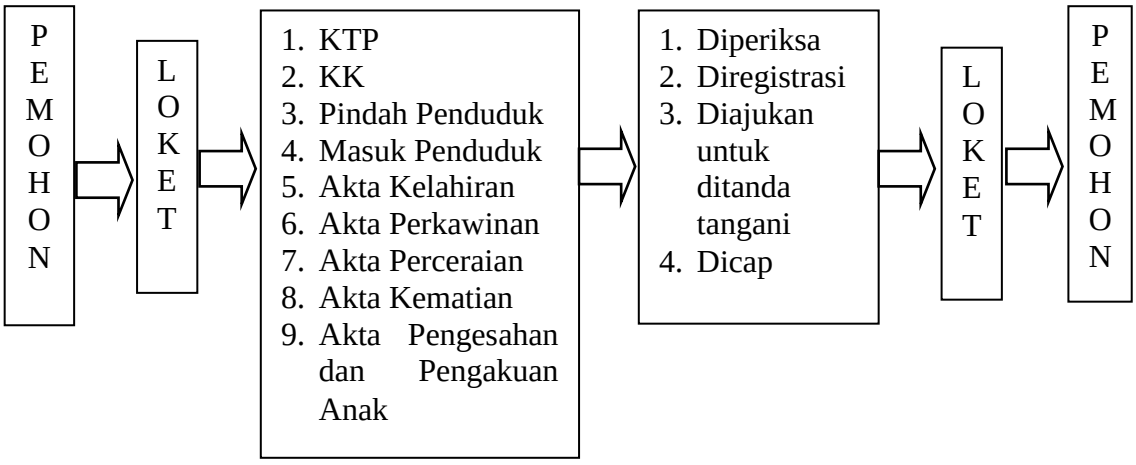
a) Surat Kelahiran dari Kelurahan/ Dokter/ Bidan atau Surat Penolong kelahiran;
b) Fotocopy KK yang masih berlaku;
c) Fotocopy KTP Ayah dan Ibu yang masih berlaku;
d) Fotocopy KTP 2 orang saksi yag masih berlaku;
e) Fotocopy Surat Nikah/ Cerai Orang Tua;
f) Fotocopy ijazah kalau ada.

Prosedur pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu:

1. Melengkapi syarat-syarat pembuatan Akta Kelahiran;
2. Mendaftar ke loket di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Selanjutnya petugas pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan langkah-langkah sebagai berikut: penelitian berkas, memasukkan data dalam komputer, pengecekan data dan diparaf oleh pemeriksa data, penandatanganan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dicap, penyerahan Akta Kelahiran kepada pemohon.

4) Penyelenggaraan Pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

Berikut ini adalah bagan mekanisme pelayanan publik satu pintu di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dapat dilihat pada gambar 3 sebagai berikut:



(Sumber: Admindukcapil Wonosobo)

Gambar 3 : Mekanisme Pelayanan Satu Pintu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

2. Deskripsi Data Penelitian

a. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebagai instansi pemerintah daerah yang mempunyai peran penting dalam penyelenggarakan pelayanan publik. Guna mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil saat ini, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml. Berry dan Parasuraman dalam Fandy Tjiptono, yaitu bukti fisik *(tangible),* kehandalan *(reliability),* daya tanggap *(responsiviness),* jaminan *(Assurance)* serta empati *(emphaty).* Selain itu peneliti juga meneliti kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

1) Bukti Fisik *(Tangible)*

Salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas ialah kelengkapan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik karena akan menunjang kepuasan masyarakat dalam memfasilitasi kebutuhannya. Selain itu

sarana dan prasarana yang lengkap juga akan mempermudah pegawai dalam melayani masyarakat.

Dimensi *Tangible* yaitu Bukti Langsung *(tangible)* merupakan penampilan fasilitas fisik, penampilan personal, peralatan pelayanan dan media komunikasi pelayanan. Hal ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, MCK, dan alat bantu pelayanan. Pada dimensi ini peneliti menggunakan pertanyaan guna mengukur kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo pada dimensi *tangible*.

Keberadaan Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat dari ruang pelayanan yang bersih dan nyaman. Tentang keamanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah aman. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan oleh Bapak SWNT yaitu:

> "Keamanan lingkungan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sampai saat ini sudah cukup memberikan rasa aman bagi masyarakat dan terbukti belum pernah terjadi tindak kriminalitas ketika masyarakat melakukan pelayanan".
> (wawancara tanggal 26 Mei 2016)

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki fasilitas diantaranya loket pelayanan, komputer server, CCTV,TV,

telepon, alat perekam KTP, speaker untuk panggilan, papan informasi, nomer antrian, kursi, kursi tunggu, meja pelayanan, tempat sampah. Terkait dengan fasilitas yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih ada hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dapat dideskripsikan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan belum puas terhadap fasilitas atau sarana prasarana yang disediakan oleh Kantor Administrasi dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara tentang sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dengan masyarakat yang sedang mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Bapak Eko mengatakan sebagai berikut:

> "fasilitas yang ada masih kurang mbak, MCK yang kurang memadai, jika antriannya banyak terasa panas karena tidak ada pendingin ruangan AC (*air conditioner*) dan ruang pelayanan yang tidak terlalu besar".
> (wawancara 30 Mei 2016)

Bapak BDY sebagai petugas pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo juga mengungkapkan sebagai berikut terkait dengan fasilitas yang belum memadai:

> "Terkait dengan sarana dan prasarana sampai saat ini masih belum memadai dengan baik untuk kebutuhan masyarakat maupun untuk

> pelaksana kerja. Seperti *filling cabinet* itu diperlukan mbak agar terlihat rapi dan dokumen tidak tercecer maupun berserakan".
> (Wawancara 26 Mei 2016).

Hal ini juga senada dengan apa yang diutarakan oleh Ibu RP sebagai petugas pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yaitu:

> "Untuk sarana dan prasarana masih kurang mendukung mbak, ruangan yang terbatas, MCK yang belum memadai, dan ruangan pelayanan yang tidak ber-AC. Anggaran juga terbatas mbak. Kami sudah mengusahakan tetapi belum terealisasikan sampai saat ini".
> (Wawancara 24 Mei 2016)

Selain ketersediaan sarana prasarana, kenyamanan tempat pelayanan dan kebersihan tempat pelayanan, penampilan pegawai menjadi hal yang tidak kalah pentingnya. Penampilan akan memberikan kesan pertama oleh sebab itu penampilan seorang pegawai pelayanan sangat diperlukan. Penampilan pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah terlihat rapi dan bersih dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut dapat diketahui bahwa pihak Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti, ruang pelayanan yang terbatas, MCK yang kurang memadai, ruang pelayanan yang belum menggunakan pendingin ruangan *(air conditioning)* AC.

2) Kehandalan *(Reliability)*

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri pelanggan. Kehandalan *(reliability)* merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan.

Hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo memiliki pegawai sebanyak 23 orang. Seharusnya Instansi pemerintah seperti Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebagai penyelenggara pelayanan publik idealnya memiliki jumlah pegawai sekitar 40 orang.

Jumlah pegawai pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo pada bagian administrasi kependudukan yaitu sebanyak 6 orang yang terdiri dari 1 orang kepala seksi, 2 orang operator komputer dan 3 orang staf pelayanan. Sedangkan jumlah pegawai pelayanan pada bagian pencatatan sipil yaitu sebanyak 5 orang yang terdiri dari 1 orang kepala seksi, 2 orang operator komputer dan 2 orang staf. Kurangnya jumlah pegawai pada bagian pelayanan

administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tersebut mengakibatkan pelayanan administrasi menjadi lambat. Di samping kuantitas pegawai yang kurang, kualitas dari pegawai yang ada pun masih rendah misalnya, pegawai yang belum sepenuhya menguasai IT. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan dari Bapak SWNT selaku Kepala Bagian Umum yaitu sebagai berikut:

> "SDM dari segi kualitas yang kurang, SDM minimal harus menguasai alat bantu dan memiliki kemampuan dalam bidang IT, karena Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berhubungan dengan sistem online. SDM dari segi kuantitas juga kurang mbak, idealnya itu kantor capil sebagai penyelanggara pelayanan itu terdapat jumlah pegawai sekitar 40 orang. Tetapi kantor capil kabupaten Wonosobo hanya terdapat 23 orang pegawai mbak. Sehingga pegawai harus bekerja dengan ekstra mbak dalam memberikan pelayanan dan kadang satu orang harus mengerjakan tugas ganda.
> (Wawancara 26 Mei 2016)

Selain diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dalam proses pelayanan, kedisiplinan juga menjadi hal yang perlu diperhatikan. Kedisiplinan pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam melaksanakan tugasnya sudah terlihat cukup baik. Pegawai sudah datang tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Walaupun masih ditemukan petugas kurang konsisten dalam menentukan jam istirahat. Hal tersebut akan membentuk persepsi masyarakat tentang kepastian waktu untuk petugas beristirahat, maka perlu adanya evaluasi dan perbaikan kembali. Selain masalah tersebut

kadangkala pegawai ada kepentingan di luar secara mendadak maka waktu dalam memulai pelayanan pun menjadi tertunda.

Pegawai Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan tugasnya sudah menggunakan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan. SOP (*Standard Operating Procedure)* adalah suatu pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedur yang sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Seperti yang dikatakan oleh Bapak SWNT selaku Kepala Bagian Umum yaitu:

> "Iya mbak, kami dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat menggunakan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang ada dan mudah diterima oleh masyarakat, tetapi kami masih menggunakan SOP yang lama mbk".
> (Wawancara 26 Mei 2016).

Pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selain menggunakan SOP juga telah mampu menggunakan alat bantu pelayanan. Pada beberapa kali observasi dan wawancara kepada pegawai tentang kemampuan dalam menggunakan alat-alat bantu yang tersedia, peneliti melihat mereka sudah cukup dalam menguasai alat-alat tersebut dan memfungsikan dengan cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan petugas yang sudah cukup mahir mengoperasikan alat kerja kantor seperti komputer, monitor, scanner, dan

speaker. Namun masih ada juga pegawai yang belum mahir dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan tersebut dengan baik.

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam melaksanakan pelayanan memiliki 5 sampai 6 orang pegawai/petugas pelayanan yang terdiri dari 1 orang kepala seksi, 2 orang operator komputer dan 3 orang staf pelayanan. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo menyelenggarakan kegiatan pelayanan pada hari Senin sampai Kamis pada pukul 07.30 – 16.00 WIB sedangkan hari Jum'at pada pukul 07.30 – 11.00 WIB.

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yaitu Akta, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Surat Keterangan Pindah maupun Datang. Untuk biaya pelayanan gratis tetapi jika dalam pengurusan dokumen perpanjangan tidak tepat waktu maka dikenakan biaya administratif.

Melihat prosedur yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo tentang persyaratan dalam mengurus atau membuat dokumen yang berkaitan dengan bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil cukup mudah jika pengguna layanan melengkapi syarat-syarat yang telah ditentukan dengan baik. Namun masih ada masyarakat yang mengalami kesulitan untuk

melengkapi syarat-syarat administratif, masih ada pengguna layanan yang harus bolak-balik ke rumah untuk mengambil syarat-syarat administratifnya. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Eko ketika mengurus pembuatan e-KTP yaitu:

> "Kurang mudah, jika ada kesalahan huruf maupun persyaratan yang kurang harus bolak-balik untuk melengkapi persyaratan pada saat itu juga mbak, kebanyakan rumah kita jauh mbak kasihan jika harus bolak-balik dan membuat pelayanan menjadi tidak efektif".
> (wawancara 30 Mei 2016)

Hal demikian menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang belum memahami benar persyaratan pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Wonosobo. Selain itu juga terjadi kesalahan informasi karena masyarakat memperoleh informasi terkait dengan persyaratan dari orang lain sehingga kurang akurat kebenarannya.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yaitu dengan melakukan sosialisasi terkait dengan prosedur pelayanan dan persyaratan administratif. Selain itu juga Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo juga memberikan surat pemberitahuan tentang prosedur pelayanan yang berhubungan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kepada para camat yang nantinya akan disampaikan ke tingkat desa dan diteruskan kepada warga.

3) Ketanggapan *(Responsiviness)*

Ketanggapan atau *responsiviness* pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sangat berhubungan dengan aspek kesigapan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan.

Pada penelitian ini untuk mengetahui tentang respon petugas terhadap masyarakat saat menanggapi keluhan maupun disaat masyarakat mengalami kesulitan, peneliti melakukan wawancara langsung dengan masyarakat yang mempunyai keluhan saat di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Selain itu peneliti melakukan observasi beberapa kali pada waktu yang berbeda.

Pada indikator *responsiviness* atau daya tanggap petugas di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah terpenuhi dengan cukup tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan para petugas di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani masyarakat di ruang pelayanan. Petugas merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Mas MRF

ketika mengurus pembuatan Surat Keterangan Pindah antar Kabupaten sebagai berikut:

> "Prosedurnya mudah mbak, tadi saya hanya menyerahkan persyaratan kepada petugas pelayanan dan mengikuti arahan dari petugas dalam pembuatan surat ijin keterangan pindah antar kabupaten".
> (wawancara 1 Juni 2016)

Hal yang sama juga dibuktikan oleh peneliti bahwa daya tanggap para petugas di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam merespon keluhan pelanggan sudah bagus. Peneliti membuktikan dengan bertanya langsung kepada beberapa petugas yang ada dengan menanyakan hal terkait dengan adanya keluhan dari masyarakat maupun mengenai masyarakat yang belum paham tentang alur pelayanan. Salah satunya petugas pelayanan yaitu Bapak BDY yang mengungkapkan sebagai berikut:

> "Membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sesuai dengan aturan yang ada mbak. Pegawai menjelaskan kepada masyarakat sampai benar-benar paham mengenai proses pelayanan dan syarat-syarat administratif yang harus dipenuhi".
> (Wawancara 26 Mei 2016)

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan sudah baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat serta sudah menunjukkan sikap perduli saat merespon masyarakat sehingga Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam hal ketanggapan kepada masyarakat sudah memberikan pelayanan yag sesuai dengan harapan masyarakat yaitu tanggap, cepat dan ramah.

4) Jaminan *(Assurance)*

Masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo tentu ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut harus didukung dengan komunikasi yang baik antara penerima layanan dengan memberi layanan. Di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo komunikasi yang terjadi yaitu interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat, pimpinan dengan petugas, dan petugas dengan petugas.

Menjalin hubungan atau komunikasi saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, akan tetapi petugas di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo juga harus dapat memegang kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan-jaminan, seperti jaminan ketepatan waktu, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dilaksanakan pada hari Senin sampai Kamis yaitu pada pukul 07.30-16.00 WIB sedangkan pada hari Jum’at pada pukul 07.30-11.00 WIB. Untuk jaminan ketepatan waktu pelayanan Kantor Administrasi Kepedudukan sudah cukup baik tetapi belum

memberikan kepuasan kepada masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Eko ketika mengurus pembuatan e-KTP sebagai berikut :

> "Waktunya masih lama mbak, pembuatan e-KTP itu saja waktu penyelesaiannya paling cepat 4 bulan dan akta itu 2 minggu baru selesai".
> (wawancara 30 Mei 2016)

Senada dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak WNT tentang jaminan kepastian pelayanan, ketika mengurus pembuatan Akta Kelahiran yaitu:

> "Tingkat ketepatan waktu belum baik mbak, Saya mengurus akta kelahiran 2 minggu baru jadi mbak, ini barusan saya ambil".
> (wawancara 30 Mei 2016)

Peneliti juga melakukan wawancara dengan menanyakan tentang hal jaminan ketepatan waktu pelayanan yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dengan petugas pelayanan yaitu Bapak BDY sebagai kepala Bagian Umum sebagai berikut:

> "Waktu yang ditetapkan untuk e-KTP selama 3 hari, SKTS selama 3 hari dan KK selama 4 hari. Dan pelayanan sifatnya rekomendatif dan legalisasi langsung dapat ditunggu hari itu juga, misalnya legalisasi KK dan KTP".
> (wawancara 26 Mei 2016)

Mengenai jumlah biaya pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu gratis. Masyarakat tidak dibebankan dengan biaya pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan

pernyataan dari Kepala Bagian Umum Bapak SWNT yaitu sebagai berikut:

> "Kalau masalah biaya itu gratis mbak, masyarakat sudah tidak dibebankan dengan biaya pelayanan. Sedangkan yang lainnya sudah terperinci sesuai dengan jenis pelayanan yang di selenggarakan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo".
> (wawancara 26 Mei 2016)

Berdasarkan Wawancara dan Observasi peneliti yang dilakukan melihat kualitas pelayanan mengenai dimensi Jaminan atau *assurance* di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, dapat disimpulkan bahwa jaminan kepastian waktu pelayanan dan jaminan biaya pelayanan sudah cukup baik tetapi belum memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini dapat dijadikan sebagai evaluasi bagi di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan menjadi lebih baik lagi.

5) Empati *(Emphaty)*

Dimensi Empati *(emphaty)* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Dari dimensi *Emphaty* ini dapat melihat suatu pelayanan itu berkualitas atau tidak. Sikap dari para petugas

menunjukkan kemampuan Instansi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam melayani kebutuhan masyarakat. Sikap itu antara lain ramah, sopan, santun, mendahulukan kepentingan setiap penerima layanan, dan menghargai setiap penerima layanan yang datang ketika melakukan pelayanan.

Pada dimensi *Emphaty* peneliti bertujuan untuk mengetahui sikap petugas kepada masyarakat ketika melaksanakan tugasnya, dan melakukan wawancara langsung dengan beberapa masyarakat yang telah melakukan pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Petugas yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebagian besar sudah berlaku ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan namun juga masih ditemui petugas yang kurang dalam memberikan pelayanan karena petugas memiliki karakter yang berbeda. Hal tersebut seperti yang dikatakan oleh salah satu masyarakat ketika mengurus pembuatan e-KTP yaitu Bapak Eko:

> "Selama saya beberapa kali kesini petugasnya ya gitu sih mbak, ya ramah iya, sopan ya iya, standar lah mbak, tetapi sikap petugas pelayanan macam-macam mbak, ada juga yang judes dan serius".
> (Wawancara 30 Mei 2016)

Senada dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak RHT ketika mengurus pembuatan e-KTP

> "Petugas sudah menunjukkan sikap ramah mbak."
> (Wawancara 1 Juni 2016)

Dimensi *Emphaty* yang lain juga ditunjukkan dengan sikap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan untuk lebih mengedepankan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi. Hal itu merupakan kewajiban sebagai abdi negara untuk melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Petugas di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam memberikan pelayanan juga berperilaku adil dan tidak pandang bulu (diskriminatif). Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan, petugas pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo tidak membeda-bedakan masyarakat yang melakukan pelayanan.

b. Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

Pemberian pelayanan publik oleh Instansi Pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai penyelenggara pelayanan. Namun Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti penjelasan diatas ada beberapa kendala yang ditemui serta berpengaruh dalam proses

penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, antara lain sebagai berikut:

1. Sumber Daya Aparatur Pemerintah

   Upaya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat membutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo mengalami kendala pada kuantitas sumber daya pegawai. Sebagai penyelenggara pelayanan seperti Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil idealnya memiliki jumlah pegawai sekitar 40 orang agar pelaksanaan pelayanan berjalan optimal. Namun secara keseluruhan Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo hanya memiliki 23 orang pegawai. Jumlah pegawai yang ada di pelayanan umum ada 5 sampai 6 orang, yaitu 1 orang kepala seksi, 2 orang operator komputer dan 3 orang staf pelayanan. Dengan terbatasnya jumlah pegawai yang ada di Kantor Administrasi Kepedudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, maka hal tersebut menghambat kinerja dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

2. Kesadaran Masyarakat

   Salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat

yang dimaksudkan adalah kesadaran untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan. Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu menjaga hubungan maupun komunikasi yang baik antara aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparatur pemerintah itu sendiri.

3. Pengadaan Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor komponen terjadinya proses pelayanan publik adalah sarana dan prasarana. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang proses pelayanan merupakan dasar bagi masyarakat dalam merasakan kepuasan pelayanan, karena sarana dan prasarana terlihat dan dapat dirasakan terlebih dahulu sebelum proses pelayanan terjadi.

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo belum memadai. Seperti masih kurangnya meja pelayanan, pendingin ruangan (AC) pelayanan, *filling cabinet* serta MCK yang belum memadai, dan belum adanya kotak saran. Kotak saran tersebut berfungsi untuk mendapatkan informasi terkait dengan kekurangan pelayanan ataupun dapat dijadikan masukan. Sebaiknya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan segera menindak lanjuti masalah sarana dan prasarana

pelayanan tersebut. Agar masyarakat sebagai pengguna layanan mendapatkan kenyamanan pada saat proses pelayanan.

c. Upaya Mengatasi Permasalahan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

Suatu instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan dari pengguna layanan (masyarakat). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, upaya yang dilakukan Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengatasi permasalahan yang menjadi hambatan dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Sumber Daya Aparatur

   Pelaksanaan pelayanan publik memerlukan dukungan dari sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional diperlukan upaya peningkatan kompetensi keahlian. Adapun upaya peningkatan kompetensi keahlian yang dilakukan Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yaitu melalui pelatihan, kursus, *study banding*, pembinaan maupun pengembangan SDM. Adanya upaya tersebut maka pelayanan publik akan menjadi lebih baik dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Kualitas sumber daya manusia (SDM) di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo diharapkan tidak hanya memiliki kecerdasan intelektualnya *(IQ)* maupun kecerdasan emosional *(EQ)* saja, tetapi sumber daya pegawai juga harus memiliki kecerdasan spiritual *(SQ).* Ketiga hal tersebut sangat diperlukan dalam individu manusia karena mampu meningkatkan kinerja seseorang dalam bertindak dan mengambil keputusan. Kecerdasan intelektual dapat diperoleh melalui pembelajaran secara formal maupun informal seperti pendidikan umum, latihan. Kecerdasan emosional berkaitan dengan sikap, mental dan perilaku sedangkan kecerdasan spiritual berkaitan dengan rasa tanggung jawab seseorang dalam membawakan visi dan nilai lebih kepada orang lain.

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Wonosobo selaku instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat memerlukan sumber daya manusia yang mampu menyeimbangkan antara kemampuan intelektual, kemampuan emosional serta kemampuan spiritualnya agar terwujud pelayanan yang prima dan berkualitas.

2. Memaksimalkan Pengadaan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, baik itu sarana pendukung pelayanan maupun saranan pelengkap pelayanan masih ada kekurangan.

Seperti keterbatasan ruangan, MCK yang kurang memadai, tidak adanya pendingin ruangan AC, *filling cabinet* yang kurang, tidak adanya kotak saran. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo terus-menerus melakukan upaya pengadaan sarana dan prasarana tersebut agar pelayanan yang diberikan berkualitas dan sesuai dengan harapan serta kebutuhan masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam memaksimalkan sarana dan prasarana pelayanan yaitu melalui penataan sarana dan prasarana berupa renovasi dan melengkapi sarana yang belum ada untuk mendukung layanan pada Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Upaya-upaya yang dilakukan meliputi:

a. Melakukan pendataan sarana dan prasarana yang ada pada Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yang menjadi kewenangan dan tugasnya, serta mengajukan kebutuhan sarana dan prasarana.
b. Penataan sarana dan prasarana setelah inventarisasi, sarana dan prasarana yang ada dilanjutkan dengan melakukan penataan dalam rangka efesiensi dan efektivitas kerja Kantor Administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

c. Mengajukan usulan untuk pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan agar tidak menganggu kinerja. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mengatasi keterbatasan serta kekurangan fasilitas fisik baik itu sarana prasarana pendukung maupun pelengkap pelayanan yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

3. Mengadakan Program Jemput Bola dan Sosialisasi

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan kualitas pelayanan, Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo melakukan program jemput bola. Program ini dilakukan untuk mendekatkan serta mempercepat pelayanan. Pelayanan jemput bola adalah pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan dengan cara berkeliling.

Kantor administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo mengadakan program jemput bola dengan cara berkeliling dari desa ke desa. Program jemput bola tersebut dilakukan sekali dalam seminggu yaitu pada hari kamis. Pelayanan jemput bola administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat meliputi pelayanan penerbitan biodata penduduk, penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), atau surat keterangan kependudukan lainnya yaitu surat pindah datang, perubahan alamat, serta

pelayanan pencatatan sipil yang terdiri dari pencatatan kelahiran dan kematian

Selain program jemput bola upaya lain yang dilakukan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam meningkatkan pelayanan yaitu dengan cara mengadakan kegiatan sosialisasi yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Adanya upaya sosialisasi yang dilakukan, maka masyarakat sebagai pengguna layanan dapat mengetahui tentang pentingnya administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, mengerti alur maupun prosedur pelayanan serta syarat-syarat administratif yang diperlukan dalam pelayanan. Sehingga pelayanan publik yang diselenggarakan menjadi mudah serta tidak menyulitkan masyarakat.

Sosialisasi dapat menjadi sarana Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo untuk menjaga hubungan atau komunikasi yang baik antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Adanya hubungan baik antara pemberi layanan dan penerima layanan maka akan terwujud timbal balik antara pelayanan yang diberikan serta kepuasan yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

4. Evaluasi

Pimpinan yang baik dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya harus melakukan dukungan penuh terhadap kinerja pegawai

dengan cara melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaannya. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo setiap bulan mengadakan agenda evaluasi terhadap kinerja yang telah dilaksankan oleh pegawai. Dengan adanya evaluasi terus menerus terhadap kinerja maupun pelayanan yang diselenggarakan maka akan terwujud pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kepuasan serta harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

B. Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan, yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu berupa barang atau jasa yang diharapkan, guna memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Profesionalitas pelayanan juga sangat diperlukan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna layanan. Agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik dan berkualitas perlu dilakukan reformasi pelayanan publik yaitu melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MEN/PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

Pelayanan Publik. Peraturan tersebut perlu untuk dijadikan pedoman oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan.

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat sebagai penyedia pelayanan dalam hal ini penyedia jasa. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selaku penyedia jasa yang berhubungan langsung dengan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan dari pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi pelayanan sebagai berikut:

Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) adalah kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat sebagai pengguna layanan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan personil.

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 Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo 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. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu fasilitas fisik. Fasilitas yang disediakan akan menjadi suatu daya tarik bagi masyarakat namun fasilitas yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ini masih belum memadai, tempat pelayanan yang terbatas, kurangnya *filling cabinet* sehingga banyak dokumen-dokumen yang tercecer, jumlah komputer pelayanan yang masih kurang, alat perekam Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang kurang, dan MCK yang kurang memadai serta tidak adanya ruangan khusus bagi ibu menyusui (Laktasi).

Selain itu kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan juga belum sesuai dengan harapan masyarakat seperti tidak adanya pendingin ruangan atau *AC*, ruang pelayanan terbatas dan kurang luas. 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.

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi *reliability* menjadi salah satu penentu tercapainya pelayanan yang prima karena dari kemampuan pegawai itu akan terlihat bagaimana kinerja yang dihasilkan. Jika kinerjanya baik maka akan mempermudah pelaksanaan pelayanan. Sesuai dengan teori, kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, segera dan memuaskan. Kehandalan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kecermatan pegawai dalam melayani, kemampuan pegawai pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan pelayanan, keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

Kehandalan atau kemampuan pegawai menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Admnistrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo kepada masyarakat. Tujuan dan sasaran harus dicapai oleh setiap pegawai pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Wonosobo dengan cara melayani masyarakat sesuai prosedur pelayanan yang telah ditentukan serta dengan etika pelayanan yang benar.

Pada penelitian ini, dimensi *reliability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, dan kemudahan dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah menerapkan dimensi *reliability* . Sesuai dengan observasi dan wawancara peneliti, pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah menerapkan *Standart Operating Procedure* (SOP) dalam proses pelayanan. Kemudian kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah cukup baik.

Pada pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sangat diperlukan karena keahlian pegawai sangat menentukan keberhasilan sebuah pelayanan yang disediakan. Kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah cukup

baik tetapi masih ada pegawai yang belum menguasai alat bantu pelayanan tersebut.

Indikator pada dimensi *reliability* selain masih ada pegawai yang belum menguasai alat bantu pelayanan, indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat yaitu kemudahan proses pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) serta kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan. Hal ini dibuktikan masih adanya masyarakat yang harus bolak-balik untuk mengurus maupun melengkapi persyaratan administratif pelayanan.

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kehandalan pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi hal yang paling utama dan perlu diperhatikan, karena dengan kehandalan yang dimiliki oleh pegawai tersebut maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang diharapkan, cepat, dan mudah.

Selain itu juga kedisiplinan pegawai masing kurang seperti pegawai pelayanan sering mondar-mandir maupun ijin meninggalkan kantor pelayanaan diluar jam istirahat sehingga menghambat proses pelaksanaan pelayanan. Kedisiplinan menjadi hal yang sangat penting terutama bagi

instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Oleh sebab itu permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai. Kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan). 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 Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan Pada dimensi *Responsiviness* 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.

Daya tanggap yang baik dalam pelaksanaan pelayanan juga sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Pegawai sudah mempunyai daya tanggap dengan memberikan berbagai penjelasan mengenai pelayanan dengan bijaksana, mendetail, dan mengarahkan. Apabila hal tersebut dapat terus dipertahankan oleh pegawai-pegawai yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dengan baik, maka akan tercipta pelayanan prima serta kinerja pegawai yang berkualitas.

Dimensi keempat yaitu *Assurance* (Jaminan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia 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.

Pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik cukup berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu dalam hal jaminan biaya pelayanan, dan pegawai memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan. Tetapi masih ada indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan yaitu jaminan ketepatan waktu pelayanan. Seperti dalam pembuatan

e-KTP masyarakat harus menunggu 3 sampai 4 bulan untuk menunggu proses pembuatan e-KTP. Selain itu juga dalam proses pembuatan akta kelahiran masih harus menunggu selama 2 minggu.

Jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait dengan pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan serta kepuasan pada diri pengguna layanan terhadap jasa yang diberikan.

Dimensi yang terakhir yaitu dimensi *Emphaty* (empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan antara pemberi layanan kepada pengguna layanan, dengan berupaya memahami keinginan serta harapan pengguna layanan dimana pengguna layanan mampu memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan secara spesifik.

Pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah menerapkan dimensi *Emphaty* dalam penyelenggaraan pelayanan. Terkait dengan dimensi *Emphaty* dalam pelaksanaan pelayanan antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai tidak bersikap diskriminatif, dan pegawai melayani serta menghargai setiap pengguna layanan.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diperlukan adanya rasa empati sehingga pelayanan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan antara penyelenggara pelayanan dan penerima layanan. Pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam memberikan pelayanan berlaku adil tidak pandang bulu (diskriminatif) dan ramah dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan. 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 rasa nyaman pada pengguna layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses bagi penyedia layanan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Proses penyelenggaraan pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo menemui beberapa kendala dalam penyelenggaraaan proses pelayanan publik, diantaranya dari segi kuantitas sumber daya pegawai yang masih kurang. Sehingga hal tersebut menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena tersedianya sumber daya pegawai merupakan salah satu unsur dari pelayanan publik.

Sumber daya manusia yang berkualitas juga diperlukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Pegawai yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah menguasai alat bantu pelayanan tetapi masih ada yang belum mahir dalam menggunakan alat bantu pelayanan sehingga dapat mengganggu proses pelayanan yang diselenggarakan. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu dengan pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Oleh sebab itu kualitas, keahlian serta profesional dalam menjalankan pelayanan sangat penting guna tercipta pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Salah satu faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo adalah faktor kesadaran masyarakat dan kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan yaitu kesadaran untuk menyiapkan segala sesuatu terkait dengan persyaratan administratif yang diperlukan dalam melakukan suatu urusan pelayanan. Kesadaran pegawai yang kurang dalam menjalankan tugasnya akan berdampak buruk terhadap kinerja yang diberikan.

Selain itu kendala lain yang ditemui adalah sarana prasarana yang belum optimal dalam pelayanan antara lain empat pelayanan yang terbatas, kurangnya meja tulis untuk pengguna layanan, MCK yang belum memadai bagi pengguna layanan, kurang tersedianya *filling cabinet* sebagai tempat

untuk menyimpan arsip yang menyebabkan dokumen tidak tertata dengan rapi dimeja pelayanan, tidak adanya pendingin ruangan *(air conditioning)* di ruang tunggu pelayanan sehingga ketika pengguna layanan banyak terasa panas dan nyaman. Kotak saran juga tidak tersedia, kotak saran tersebut berfungsi untuk mendapatkan informasi maupun masukan terkait dengan pelayanan.

Fasilitas berfungsi sebagai alat pendukung utama 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.

Dari beberapa kendala yang dihadapi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik melakukan upaya untuk mengatasi kendala tersebut antara lain dengan mewujudkan sumber daya pegawai yang profesional serta berkualitas yaitu dengan cara melalui peningkatan kompetensi keahlian, pelatihan, *study banding* maupun pembinaan pegawai.

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo berupaya untuk memaksimalkan pengadaan sarana prasarana.

Sarana dan prasarana yang memadai akan memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna layanan serta dapat tercapai pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh sebab itu Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebagai penyelenggara pelayanan melakukan upaya peningkatan terkait dengan sarana dan prasarana, adapun upaya tersebut yaitu dengan melakukan pendataan sarana prasarana, inventarisasi sarana prasarana, penataan sarana prasarana serta mengajukan usulan pengadaan sarana prasarana serta melengkapinya.

Selain itu juga upaya lain yang dilakukan Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yaitu dengan mengadakan program jemput bola. Program ini dilakukan untuk mendekatkan dan mempercepat layanan kepada masyarakat. Pelayanan jemput bola adalah pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dilakukan dengan cara berkeliling mendatangi masyarakat dari desa ke desa.

Upaya lain yang dilakukan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yaitu dengan mengadakan kegiatan sosialisasi. Kegiatan sosialisasi tersebut ditujukkan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan, alur pelayanan serta syarat-syarat pelayanan yang berhubungan dengan administrasi kependudukan maupun pencatatan sipil. Sehingga masyarakat paham dan mengerti tentang pelayanan

apa saja yang diselenggarakan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

Selain itu juga adanya upaya evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang diselenggarakan Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yang dilakukan setiap bulan. Evaluasi kinerja tersebut dapat dilakukan dengan cara pimpinan mengawasi, mengarahkan serta menilai sejauh mana pelaksanaan pelayanan itu berjalan sesuai dengan prosedur. Adanya evaluasi kerja yang dilakukan maka akan terwujud pelayanan yang berkualitas sesuai tujuan dan keinginan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dapat dinilai dari lima dimensi yaitu, *Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance*, dan *Emphaty*.
   a. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan dimensi *tangibles* (bukti fisik), Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat seperti ruangan yang terbatas, tidak adanya pendingin ruangan atau *AC*, MCK yang belum memadai dan kurangnya *filling cabinet* sehingga dokumen-dokumen tidak tertata dengan rapi.
   b. Dimensi *reliability* (kehandalan), dari hasil penelitian terungkap bahwa kehandalan pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat belum sesuai dengan keinginan dan harapan. Hal tersebut ditunjukkan masih adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan

pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK). Selain itu juga masih ada pegawai yang belum mahir dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan.

c. Dimensi *responsiviess* (daya tanggap), pegawai Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah menunjukkan sikap daya tanggap pada dimensi *responsiviness* terlihat adanya komunikasi antara pegawai dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pegawai tanggap membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan pada saat proses pembuatan KTP, Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK).
d. Dimensi *assurance* (jaminan), dari hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan tepat waktu pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Hal ini ditunjukkan masih ada masyarakat yang mengalami keluhan mengenai jaminan tepat waktu yang belum sesuai dengan *Standard Operating Prosedure* (SOP) khususnya dalam layanan pembuatan e-KTP dan Akta.
e. Dimensi *emphaty* (empati), terkait dengan dimensi *emphaty* Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan dalam proses pelayanan. Hal

tersebut terlihat dari sikap pegawai yang ramah, tersenyum, tidak diskriminatif serta menghargai masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. Adapun kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo adalah kuantitas sumber daya pegawai yang masih kurang, kesadaran masyarakat yang kurang dalam memenuhi persyaratan administrasi pelayanan, dan sarana prasarana pelayanan yang belum memadai.
3. Upaya mengatasi permasalahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yaitu meningkatkan sumber daya apatatur dengan cara mengikuti pelatihan, kursus, *study banding,* pembinaan maupun pengembangan SDM. Memaksimalkan Pengadaan Sarana Prasarana yang berkaitan dengan pelayanan, mengadakan program jemput bola, mengadakan kegiatan sosialisasi dan evaluasi terhadap kinerja pegawai.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, perlu menambah sarana prasarana seperti alat pencetak kartu KTP, *filling cabinet*, kotak saran, dan *Air Conditioning* (AC) guna meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Membuat sepanduk *(banner)* yang berkaitan dengan alur pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, yang diletakkan didalam ruang pelayanan sehingga masyarakat lebih mengetahui mengenai alur pelayanan yang dibutuhkan dan tidak merasa kebingungan.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran.
4. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo perlu meningkatkan kompetensi sumber daya pegawai yaitu dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan.
5. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo perlu memberikan pelatihan khusus bagi pegawai yang belum mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Batinggi. (1999). *Manajerial Pelayanan Umum.* Jakarta: Universitas Terbuka.

Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima.* Jakarta: Yudistira.

Basrowi dan Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta

Eny Kusdarini. (2011). *Dasar-dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-asas Umum Pemerintahan yang baik*. Yogyakarta: UNY Press.

Fandy Tjiptono. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: AndiOffset.

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

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.

Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Preneda Media Group.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang PelayananPublik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009 tentang PelayananPublik.

Lexy J. Maleong. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Lembaga Administrasi Negara. (2004) System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI): Dalam Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan System Administrasi Negara.

Litjan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Peraturan Daerah Kab. Wonosobo No. 3 tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Wonosobo.

Nina Rahmayanty. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sri Susanti. (2014) *Skripsi: Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping Sleman.*

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

PEDOMAN OBSERVASI, PEDOMAN WAWANCARA, PEDOMAN DOKUMENTASI

1. PEDOMAN OBSERVASI

LOKASI: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Wonosobo.

Variabel Penelitian	Dimensi-dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan Publik	1. Bukti langsung (*Tangibel)*	1. Kerapihan penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. 2. Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan. 3. Kelengkapan fasilitas kantor pelayanan.
	2. Keandalan *(Realibility)*	1. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. 2. Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan. 3. Pelayanan dengan cepat. 4. Pelayanan dengan tepat.
	3. Ketanggapan (*Responsiviness)*	1. Kemampuan pegawai tanggap dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan. 2. Ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, sarana dan keluhan dari masyarakat. 3. Penguasaan pengetahuan pegawai yang berkaitan dengan pelayanan.
	4. Jaminan (*Assurance)*	1. Jaminan ketepatan waktu pelayanan. 2. Jaminan kepastia biaya pelayanan.
	5. Empati *(Emphaty)*	1. Keperdulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan. 2. Sikap yang ditunjukkan pegawai pelayanan.

2. PEDOMAN WAWANCARA

A. Kepala Bagian Umum Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo:

- Dimensi Tangible (Berwujud)

1) Bagaimana sarana dan prasarana di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo terkait dengan kualitas pelayanan publik?
2) Bagaimana tata ruang tempat pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebagai penyelenggara pelayanan publik?
3) Bagaimana kecakapan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan KTP, Akta dan Kartu Keluarga di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

- Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

1) Bagaimana prosedur pelayanan publik terkait pembuatan KTP, Akta dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
2) Bagaimana *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan KTP, Akta dan Kartu Keluarga di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
3) Bagimana kecermatan pegawai dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat ketika melakukan proses pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
4) Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

- Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

1) Bagaimana tindakan pegawai apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

2) Bagaimana ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP, Akta dan Kartu Keluarga di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
3) Bagaimana dengan keluhan yang masuk telah digunakan/telah direalisasikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

- Dimensi *Assurace* (Jaminan)

1) Apakah jaminan tepat waktu pembuatan KTP, Akta dan Kartu Keluarga sudah sesuai dengan SOP *(Standard Operating Prosedur)* yang telah ditentukan?
2) Bagaimana jaminan biaya yang dibebankan kepada masyarakat terkait dengan pembuatan pelayanan KTP, Akta dan Kartu Keluarga di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

- Dimensi *Emphaty* (Empati)

1) Bagaimana sikap Bapak dalam menyikapi saran/masukan dari masyarakat?
2) Bagaimana sikap pegawai ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat?

- Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
- Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

b. Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

- Dimensi Tangible (Berwujud)

1) Bagaimana sarana dan prasarana di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo terkait dengan kualitas pelayanan publik?
2) Bagaimana tata ruang tempat pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebagai penyelenggara pelayanan publik?
3) Bagaimana kecakapan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan KTP, Akta dan Kartu Keluarga di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

- Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

1) Bagaimana prosedur pelayanan publik terkait pembuatan KTP, Akta dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
2) Bagaimana *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan KTP, Akta dan Kartu Keluarga di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
3) Bagimana kecermatan pegawai dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat ketika melakukan proses pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
4) Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

- Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

1) Bagaimana tindakan pegawai apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
2) Bagaimana ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP, Akta dan Kartu Keluarga di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
3) Bagaimana dengan keluhan yang masuk telah digunakan/telah direalisasikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

- Dimensi *Assurace* (Jaminan)

1) Apakah jaminan tepat waktu pembuatan KTP, Akta dan Kartu Keluarga sudah sesuai dengan SOP *(Standard Operating Prosedur)* yang telah ditentukan?
2) Bagaimana jaminan biaya yang dibebankan kepada masyarakat terkait dengan pembuatan pelayanan KTP, Akta dan Kartu Keluarga di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

- Dimensi *Emphaty* (Empati)

1) Bagaimana sikap Bapak dalam menyikapi saran/masukan dari masyarakat?
2) Bagaimana sikap pegawai ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat?

- Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
- Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

c. Masyarakat/pengguna layanan yang sedang melakukan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

- Dimensi Tangible (Berwujud)

1) Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam proses pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
2) Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

- Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

1) Bagaimana kemampuan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
2) Bagaimana kecermatan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
3) Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

- Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

1) Bagaimana sikap pegawai pelayanan kepada pengguna layanan jika pengguna layanan mengalami kesulitan?
2) Bagaimana tanggapan pegawai apabila pengguna layanan memerlukan bantuan?

- Dimensi *Assurace* (Jaminan)

1) Bagaimana jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
2) Bagaimana jaminan keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

- Dimensi *Emphaty* (Empati)

1) Bagaimana sikap pegawai pelayanan saat melayani masyarakat?
2) Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
3) Bagaimana cara pegawai memperlakukan pengguna layanan?

- Hambatan yang Bapak/Ibu temui saat melaksanakan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
- Berikan saran/kritik kepada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya?

3. PEDOMAN DOKUMENTASI

a. Visi dan Misi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.
b. Letak Geografis Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.
c. Gambar alur prosedur pelayanan masyarakat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.
d. Gambar bagan struktur organisasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.
e. Tugas dan tanggung jawab pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.
f. Foto pendukung penelitian.

LAMPIRAN 2

HASIL OBSERVASI DAN HASIL WAWANCARA

1. HASIL OBSERVASI

LOKASI: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Wonosobo.

Variabel Penelitian	Dimensi-dimensi	Indiktor	Ya/Tidak	Keterangan
Kualitas Pelayanan Publik	1. Bukti langsung (*Tangibel)*	1. Kerapihan penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan.	Ya	Penampilan Pegawai sudah rapi menggunakan seragam sesuai dengan ketentua yang sudah ditetapkan.
		2. Tata ruang tempat dalam melakukan proses pelayanan.	Ya	Suasana di ruang tunggu pelayanan nyaman bagi pengguna.
		3. Kelengkapan fasilitas kantor pelayanan di Admindukcapil Kabupaten Wonosobo.	Tidak	Fasilitas yang ada di ruang pelayanan belum cukup lengkap, hal ini dapat dilihat belum adanya pendingin ruangan (AC), *filling cabinet* yang kurang memadai sehingga masih terlihat kertas-kertas atau dokumen yang berantakan di atas meja maupun di lantai.
	2. Keandalan *(Realibility)*	1. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna	Ya	Pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan cermat, terlihat ketika ada

		layanan.		pengguna layanan yang berkas persyaratannya belum lengkap disuruh melengkapi terlebih dahulu.
		2. Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan.	Ya	Dibagian pelayanan pegawai sudah mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti mesin ketik, alat pencetak kartu dan komputer.
		3. Pegawai melakukan Pelayanan dengan cepat.	Ya	Pegawai dalam melakukan proses pelayanan sudah cepat, hal ini terlihat jika ada masyarakat yang ingin mengurus legalisir, mengambil akta atau KK tidak membutuhkan waktu yang lama.
		4. Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat.	Ya	Pegawai dalam melakukan proses pelayanan sudah tepat.
	3. Daya Tanggap (*Responsiviness)*	1. Kemampuan pegawai tanggap dalam membantu masyarakat yang bermasalah	Ya	Pegawai mampu menyelesaikan masalah atau keluhan dari masyarakat seperti, memberikan arahan, masukan

		dengan pelayanan dan keluhan.		atau prosedur pelayanan. Jika pegawai tidak mampu menyelesaikanny a meminta bantuan dan berdiskusi kepada kepala bidang pelayanan.
		2. Ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, sarana dan keluhan dari masyarakat.	Tidak	Tidak tersedianya ruang maupun sarana untuk menampung aspirasi dari masyarakat diruang pelayanan baik itu berupa kotak saran maupun website itu tidak ada.
		3. Penguasaan pengetahuan pegawai ketika melakukan pelayanan.	Ya	Pegawai mampu memberikan informasi terkait pelayanan seperti syarat, dan prosedur. Hal tersebut terlihat ketika masyarakat bertanya tentang syarat mengenai pengurusan surat pindah.
	4. Asuransi (*Assurance)*	1. Jaminan ketepatan waktu pelayanan.	Ya	Jaminan ketepan waktu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Admindukcapil Kab.Wonosobo sudah cukup baik.

		2. Jaminan kepastian biaya.	Ya	Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Admindukcapil Kab.Wonosobo gratis atau tidak dipungut biaya.
	5. Empati *(Emphaty)*	1. Keperdulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan.	Ya	Keperdulian pegawai terlihat ketika ada masyarakat tidak tau ruangan untuk perekaman KTP pegawai menunjukkannya.
		2. Kepedulian oleh pegawai pelayanan dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat.	Ya	Keperdulian pegawai dalam memberikan informasi sudah baik. Terlihat dari pegawai yang memberikan informasi tentang prosedur pelayanan kepada masyarakat.

HASIL WAWANCARA

INFORMAN KUNCI

Informan Penelitian	**:**	**Kepala Bagian Umum di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo (Bapak Siswanto, SH, M.M)**
Tempat	**:**	**Ruang Bagian Tata Usaha di Kantor Admindukcapil Kab. Wonosobo**
Hari dan Tanggal	**:**	**Kamis, 26 Mei 2016**
Waktu	**:**	**09.30 WIB**

Penelitian **:** Bagaimana pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Terkait dengan pelayanan publik yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, saya rasa sudah cukup mudah asalkan masyarakat membawa syarat-syarat yang dibutuhkan ketika melakukan pelayanan. Namun masih ada juga masyarakat yang belum paham mengenai prosedur pelayanan, sehingga masih banyak masyarakat yang datang dengan tidak membawa persyaratan yang lengkap sehingga memaksa mereka untuk melengkapi persyaratnya kembali.

Penelitian **:** Apakah Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo memiliki SOP *(Standar Operasional Procedure)* yang jelas?

Informan Penelitian **:** Kami menggunakan SOP (*Standar Operasional Procedure*) yang lama mbak sedangkan yang terbaru masih dalam proses. Hal ini dikarenakan adanya perubahan Perda No.3 Tahun 2014 tentang OPD Pemkab Wonosobo.

Penelitian **:** Program apa yang dilakukan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik ?

Informan Penelitian : Sebagai upaya peningkatan pelayanan, Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo telah meluncurkan program Jemput Bola. Kami selaku pelaksana pelayanan administrasi kependudukan melakukan pelayanan jemput bola yaitu dengan cara berkeliling disetiap kecamatan-kecamatan secara berkala.

Penelitian : Berapa jumlah pegawai yang bekerja di bagian Pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian : Jumlah pegawai pada pelayanan bagian pendaftaran penduduk ada 6 orang, terdiri dari 1 orang kepala seksi, 2 orang operator komputer dan 3 orang staf pelayanan. Sedangkan jumlah pegawai pada pelayanan bagian Pencatatan Sipil ada 5 orang, terdiri dari 1 orang kepala seksi, 1 orang operator komputer dan 3 orang staf pelayanan.

Penelitian : Sejauh mana tingkat disiplin pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian : Kami rasa tingkat kedisiplinan pegawai Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah bagus.

Penelitian : Bagaimana kompetensi kinerja di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian : Sejauh ini kompetensi kinerja pegawai Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah maksimal dan sesuai SOP (*Standar Operasional Procedure*) maupun jam kerja pelayanan.

Penelitian : Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian : Keamanan lingkungan kantor sampai saat ini meskipun tidak ada satpam sebagai petugas keamanan tetapi sudah cukup memberikan rasa aman bagi masyarakat dan belum pernah ada tindak kriminalitas yang terjadi. Misal Tidak pernah ada masyarakat yang kelihanya helm di sekitar lingkungan kantor ketika masyarakat melakukan pelayanan.

Penelitian : Apa saja produk pelayanan publik Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian : Berupa dokumen kependudukan yaitu: KTP-L, KK, Surat Keterangan Pindah antar Kabupaten, Surat Keterangan Pindah antar Provinsi, Surat Keterangan Datang antar Kabupaten dan Provinsi, Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri, Surat Keteranagan Datang dari Luar Negeri, Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) WNA.

Berupa rekomendasi/legalisasi yaitu: Akta Kelahiran, Akta Perkawinan didalam Kantor, Akta Perkawinan diluar Kantor, Akta Perceraian, Akta Kematian, Akta Pengakuan dan Pengasuhan Anak. Pencatatan Pengangkatan Anak, Pencatatan Perubahan Nama, Pencatatan Perubahan Akta, Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya, Salinan Akta Pencatatan Sipil, Kutipan ke II Akta Catatan Sipil, Surat Keterangan Pencatatan Sipil, dan Pelaporan Tanda Bukti Kelahiran, Kematian, Perkawinan dan Perceraian.

Penelitian : Apakah waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian : Waktu penyelesaian kami sudah sesuai dengan Standar Operating Prosedur yang ditetapkan Pemda Kab. Wonosobo mbak, yaitu maksimal 12 hari

Penelitian : Apakah biaya yang dibebeankan kepada masyarakat terperici dengan jelas?

Informan Penelitian : Kalau masalah biaya itu gratis mbak, masyarakat sudah tidak dibebankan dengan biaya pelayanan. Sedangkan yang lainnya sudah terperinci sesuai dengan jenis pelayanan yang di selenggarakan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

Penelitian : Apakah sarana dan prasarana kerja telah mendukung dalam proses pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian : Sarana dan prasarana kerja sudah memenuhi syarat untuk sarana pelayanan publik, misalnya ruang pelayanan belum ber AC, dan SDM yang masih kurang sekali mbak, yang seharusnya Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu idealnya ditangani paling tidak sekitar 40 orang pegawai, sedangkan Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya terdapat 23 orang pegawai

Penelitian : Kemudahan akses apa saja yang diberikan kepada masyarakat?

Informan Penelitian : Kemudahan akses pelayanan khususnya pendaftaran penduduk itu perekaman e- KTP dan pembuatan KK dapat dilakukan di kecamatan. Pelayanan kepada masyarakat tetap mengacu pada SOP. Namun demikian pelayanan yang bersifat *urgent* tetap dikedepankan.

Penelitian : Bagaimana tindakan apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pelayanan?

Informan Penelitian : Tindakan kami apabila terdapat masyarakat yang bingung dalam hal pelayanan kami melihat terlebih dahulu kasus kesulitan yang dialami masyarakat. Tentunya kami merespon dengan baik, siap membantu dan menemukan jalan keluarnya. Tetapi tetap sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Penelitian **:** Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan atau telah direalisasikan untuk memperbaiki pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Semua sudah direlisasikan mbak, kecuali yang memang tidak bisa. Sepanjang memenuhi persyaratan itu bisa direalisasikan, tetapi apabila tidak memenuhi persyaratan tidak bisa direalisasikan tetapi harus melalui proses, karena kita semua produk hukum tidak semua bisa asal-asalan harus sesuai dengan prosedur hukum dan peraturan yang ada.

Penelitian **:** Bagaimana sikap Bapak dalam menyikapi saran/masukan dari masyarakat?

Informan Penelitian **:** Sikap terhadap saran dan masukan, sepanjang masukan/saran dari masyarakat tersebut sesuai dengan aturan yang ada ya kami menerima dengan senang hati, kami terbuka terhadap masukan/saran.

Penelitian **:** Apa saja hambatan yang dialami dalam melaksanakan pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Masalah pertama SDM dari segi kualitas yang kurang, SDM minimal harus menguasai alat bantu dan memiliki kemampuan dalam bidang IT, karena Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berhubungan dengan sistem online. SDM dari segi kuantitas juga kurang mbak, idealnya itu kantor capil sebagai penyelanggara pelayanan itu terdapat jumlah pegawai sekitar 40 0rang. Tetapi kantor capil kabupaten Wonosobo hanya terdapat 23 orang pegawai mbak. Sehingga pegawai harus bekerja dengan ekstra mbak dalam memberikan pelayanan dan kadang satu orang harus mengerjakan tugas ganda.

Masalah kedua sarana dan prasarana pelayanan, belum adanya pendingin ruangan/AC, Tempat pelayanan yang belum representatif kesannya berjubel, belum adanya sarana

MCK, dan ruang Laktasi;

Petugas pengolahan arsip dibagian pelayanan belum berkompeten karena memang bukan pada bidangnya, pekerjaan pengarsipan juga masih disambi dengan pekerjaan lainnya, Rak arsip yang masih sangat minim sehingga masih banyak arsip yang belum rapi dan tercecer di lantai .

Penelitian **:** Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami oleh Kantor Administrasi dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Mengikuti pelatihan kompetensi keahlian pegawai, seperti mengikuti study banding, khursus, mengadakan program jemput bola serta sosialisasi. Selain itu memanfaatkan ruangan yang ada semaksimal mungkin untuk pelayanan. Kami sudah mengajukan pengadaan terkait sarana dan prasarana namun masih menunggu dan belum terealisasikan sampai saat ini.

Penelitian **:** Bagaimana kecakapan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan KTP, Akta dan Kartu Keluarga di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Kecakapan pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer semuanya sudah menguasai alat bantu pelaynan tersebut dengan baik, tetapi masih ada pegawai yang belum mahir dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan tersebut.

HASIL WAWANCARA

INFORMAN PENDUKUNG 1

Informan Penelitian	**:**	**Petugas Pelayanan Umum dibagian Pencatatan Sipil di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo (Ibu Retno Palupi)**
Tempat	**:**	**Ruang Bagian Pelayanan Umum di Kantor Admindukcapil Kab.Wonosobo**
Hari dan Tanggal	**:**	**Rabu, 24 Mei 2016**
Waktu	**:**	**13.00 WIB**

Penelitian **:** Berapa banyak petugas pelayanan pada bagian Pencatatan Sipil di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Disini jumlah pegawai pada pelayanan bagian Pencatatan Sipil ada 5 orang pegawai.

Penelitian **:** Bagaimana pembagian tugas pada bidang pelayanan pencatatan sipil di Kantor Administrasi dan Kependudukan Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Pembagian tugas sudah sesuai. Hanya saja masih kurangnya pegawai sehingga pegawai yang ada sering mengerjakan tugas lain. 1 orang kepala seksi, 1 orang operator komputer dan 3 orang staf pelayanan.

Penelitian **:** Bagaimana keamanan lingkungan disekitar Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo telah memberikan rasa aman bagi masyarakat?

Informan Penelitian **:** Untuk keamanan saya rasa sudah cukup aman, sudah disediakan lahan parkir serta belum pernah ada kehilangan

barang berharga maupun yang lainnya sehingga masyarakat tidak perlu was-was saat melakukan pelayanan.

Penelitian : Produk apa saja yang dilayani dalam pengurusan pelayanan pada bagian Pencatatan Sipil di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian : Produk pelayanan pada bagian Pencatatan Sipil itu sendiri meliputi : Akta Kelahiran, Akta Perkawinan didalam Kantor, Akta Perkawinan diluar Kantor, Akta Perceraian, Akta Kematian, Akta Pengakuan dan Pengasuhan Anak. Pencatatan Pengangkatan Anak, Pencatatan Perubahan Nama, Pencatatan Perubahan Akta, Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya, Salinan Akta Pencatatan Sipil, Kutipan ke II Akta Catatan Sipil, Surat Keterangan Pencatatan Sipil, dan Pelaporan Tanda Bukti Kelahiran, Kematian, Perkawinan dan Perceraian.

Penelitian : Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan?

Informan Penelitian : Waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Procedure) dan waktu yang ditentukan.

Penelitian : Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?

Informan Penelitian : Masyarakat tidak dipungut biaya dalam pelayanan (KTP-L, KK, SKTTP, SKTS) alias gratis.

Penelitian : Apakah sarana prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan : Untuk sarana dan prasarana kurang mendukung, ruangan yang terbatas, MCK yang belum memadai, dan ruangan

Penelitian		pelayanan yang tidak ber-AC. Anggaran juga terbatas mbak. Tetapi kami sudah mengusahakan barang tetapi belum terealisasikan sampai saat ini.
Penelitian	**:**	Apakah dalam melenyelenggarakan pelayanan publik kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo menggunakan SOP?
Informan Penelitian	**:**	Iya mbak, kami dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat menggunakan SOP (*Standart Operating Procedure*) yang ada dan mudah diterima oleh masyarakat, tetapi kami masih menggunakan SOP yang lama mbk.
Penelitian	**:**	Bagaimana sikap Ibu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan?
Informan Penelitian	**:**	Pegawai senyum, sapa dan ramah kepada masyarakat ketika melakukan pelayanan.
Penelitian	**:**	Bagaimana tindakan Ibu apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pelayanan?
Informan Penelitian	**:**	Dikasih jalan keluar tentang kesulitannya sampai masyarakat paham dan mengerti mengenai proses pelayanan.
Penelitian	**:**	Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang syarat, prosedur, maupun biaya pada saat proses pelayanan?
Informan Penelitian	**:**	Menerangkan dan memberikan pengertian dengan sejelas-jelasnya agar pelayanan bisa diterima oleh masyarakat dengan baik.

Penelitian **:** Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan/direalisasikan untuk memperbaiki pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Kebetulah sudah kami dilaksanakan untuk kritikan/masukan yang berguna selalu kami tindak lanjuti dengan baik.

Penelitian **:** Bagaimana sikap Ibu dalam menyikapi saran/masukan dari masyarakat?

Informan Penelitian **:** Menerima kritik dan saran dengan baik dan sepenuh hati sebagai koreksi maupun introspeksi agar kedepannya tercipta pelayanan yang lebih baik.

Penelitian **:** Apa saja hambatan yang dialami Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Sarana dan prasarana belum memadai mbak. Selain itu hambatan yang lainnya ketika ada masyarakat yang kurang dalam membawa persyaratan terpaksa petugas belum dapat menyelesaikan tugasnya dengan segera.

HASIL WAWANCARA

INFORMAN PENDUKUNG 2

Informan Penelitian	**:**	**Petugas Pelayanan Umum dibagian Pendaftaran Kependudukan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. (Bapak Budiyono)**
Tempat	**:**	**Ruang Bagian Pelayanan Umum di Kantor Admindukcapil Kab. Wonosobo**
Hari dan Tanggal	**:**	**Rabu, 26 Mei 2016**
Waktu	**:**	**11.00 WIB**

Penelitian **:** Berapa banyak petugas pelayanan pada bagian pendaftaran kependudukan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Jumlah pegawai pada pelayanan bagian Pencatatan Sipil ada 5 orang pegawai.

Penelitian **:** Bagaimana pembagian tugas pelayanan pada bidang pendaftaran penduduk di Kantor Administrasi dan Kependudukan Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Pembagian tugas di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. pelayanan bagian pendaftaran penduduk ada 6 orang pegawai, terdiri dari 1 orang kepala seksi, 2 orang operator komputer dan 3 orang staf pelayanan.

Penelitian **:** Bagaimana keamanan lingkungan disekitar Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo telah memberikan rasa aman bagi masyarakat?

Informan Penelitian : Jika untuk keamanan saya dapat mengatakan kondusif, karena belum pernah ada tindakan kriminal maupun kehilangan barang berharga.

Penelitian : Produk apa saja yang dilayani dalam pengurusan pelayanan pada bagian Pendaftaran Kependudukan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian : Layanan yang diberikan terkait dengan pendaftaran kependudukan yaitu: e-KTP, KK, Surat Keterangan Pindah antar Kabupaten, Surat Keterangan Pindah antar Provinsi, Surat Keterangan Datang antar Kabupaten dan Provinsi, Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri, Surat Keteranagan Datang dari Luar Negeri, Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) WNA.

Penelitian : Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan?

Informan Penelitian : Waktu yang ditatapkan untuk e-KTP selama 3 hari, SKTS selama 3 hari dan KK selama 4 hari. Dan pelayanan sifatnya rekomendatif dan legalisasi langsung dapat ditunggu hari itu juga, misalnya legalisasi KK dan KTP.

Penelitian : Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?

Informan Penelitian : Pelayanan pendaftaran penduduk maupun pelayanan Pencatatan Sipil disini gratis mbak tidak dipungut biaya admistrasi, kecuali jika ada yang mengalami keterlambatan waktu perpanjangan itu akan dikenakan biaya denda sebesar Rp 50.000,00.

Penelitian **:** Apakah sarana prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Terkait dengan sarana dan prasarana sampai saat ini masih belum memadai dengan baik untuk kebutuhan masyarakat maupun untuk pelaksana kerja. Seperti filling cabiet itu diperlukan mbak agar terlihat rapi dan dokumen tidak tercecer maupun berserakan.

Penelitian **:** Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang ada?

Informan Penelitian **:** sudah sesuai dengan SOP (*Standar Operating Procedur*) yang ada.

Penelitian **:** Bagaimana sikap Bapak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan?

Informan Penelitian **:** Ramah, ya di layani dengan ramah dan senyum mbak.

Penelitian **:** Bagaimana tindakan Bapak apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pelayanan?

Informan Penelitian **:** Membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sesuai dengan aturan yang ada mbak. Pegawai menjelaskan kepada masyarakat sampai benar-benar paham mengenai proses pelayanan dan syarat-syarat administratif yang harus dipenuhi.

Penelitian **:** Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang syarat, prosedur, maupun biaya pada saat proses pelayanan?

Informan **:** Kami Sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan

Penelitian		pelayanan mau tidak mau harus siap membantu masyarakat dalam proses pelayanan seperti menjelaskan persyaratan apa saja dalam pembuatan KK, Akta maupun e-KTP.
Penelitian	**:**	Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan/direalisasikan untuk memperbaiki pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
Informan Penelitian	**:**	Dari berbagai keluhan masyarakat yang masuk sudah langsung kami tanggapi.
Penelitian	**:**	Bagaimana sikap Bapak dalam menyikapi saran/masukan dari masyarakat?
Informan Penelitian	**:**	Menerima kritik dan saran dengan senang hati, dan menjadikan saran/masukan sebagai motivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan optimal.
Penelitian	**:**	Apa saja hambatan yang dialami Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
Informan Penelitian	**:**	SDM yang kurang. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo hanya memiliki 23 orang pegawai hal ini menyebabkan pegawai yang ada memiliki pekerjaan yang banyak dan merangkap pekerjaan.

HASIL WAWANCARA

INFORMAN PENDUKUNG 3

Informan Penelitian	**:**	**Masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo (Bapak Eko)**
Tempat	**:**	**Ruang Bagian Pelayanan Umum Kantor Admindukcapil Kab. Wonosobo**
Hari dan Tanggal	**:**	**Senin, 30 Mei 2016**
Waktu	**:**	**10.00 WIB**
Keperluan	**:**	**Pembuatan e-KTP**

Penelitian **:** Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Sebagai pengguna layanan, pelayanan yang diberikan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, sudah cukup baik mbak.

Penelitian **:** Bagaimana kerapihan dan keseragaman pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Sudah cukup rapi berseragam.

Penelitian **:** Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo? ?

Informan Penelitian **:** Ya cukup baik mbak, tetapi ya petugas sering yang ijin keluar tidak pada saat jam pelayanan mbak

Penelitian	**:**	Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
Informan Penelitian	**:**	Disediakan tetapi tidak diperbaharui secara berkala mbak tentang syarat-syarat yang administrasi.
Penelitian	**:**	Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
Informan Penelitian	**:**	Kurang mudah, jika ada kesalahan huruf maupun persyaratan yang kurang harus bolak-balik untuk melengkapi persyaratan pada saat itu juga mbak, kebanyakan rumah kita jauh mbak kasihan jika harus bolak-balik dan membuat pelayanan menjadi tidak efektif.
Penelitian	**:**	Bagaimana tingkat ketepatan waktu dalam proses pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ?
Informan Penelitian	**:**	Waktunya masih lama mbak, pembuatan e-KTP itu saja waktu penyelesaiannya paling cepat 4 bulan dan akta itu 2 minggu baru selesai.
Penelitian	**:**	Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ?
Informan Penelitian	**:**	Biaya sudah terperinci mbak.

Penelitian	**:**	Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam proses pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ?
Informan Penelitian	**:**	fasilitas yang ada masih kurang mbak, MCK yang kurang memadai, jika antriannya banyak terasa panas karena tidak ada pendingin ruangan AC dan ruang pelayanan yang tidak terlalu besar.
Penelitian	**:**	Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ?
Informan Penelitian	**:**	Ya cukup baik mbak untuk tingkat keamanan.
Penelitian	**:**	Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat?
Informan Penelitian	**:**	Selama saya beberapa kali kesini petugasnya ya gitu sih mbak, ya ramah iya, sopan ya iya, standar lah mbak, tetapi sikap petugas pelayanan macam-macam mbak, ada juga yang judes dan serius.
Penelitian	**:**	Sebagai pengguna pelayanan apakah bapak sudah merasa puas terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
Informan Penelitian	**:**	Belum mbak, karena pelayanannya masih lama, menunggu berjam-jam tidak langsung sehari itu bisa jadi.
Penelitian	**:**	Hambatan apa yang Bapak temui saat melaksanakan pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian	**:**	Itu tadi mbak MCK yang belum memadai, menunggu antrian dari pagi dan pegawai yang kurang tertib sering mondar-mandir saat jam pelayanan sehingga tidak efektif.
Penelitian	**:**	Berikan Saran atau kritik kepada Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan publik?
Informan Penelitian	**:**	Harapan dalam pelayanan, kami disni orang kecil agar pelayanan itu dipercepat, dipermudah dan jangan diperlambat.

HASIL WAWANCARA

INFORMAN PENDUKUNG 4

Informan Penelitian	**:**	**Masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo (Bapak Wanto)**
Tempat	**:**	**Ruang Bagian Pelayanan Umum Kantor Admindukcapil Kab. Wonosobo**
Hari dan Tanggal	**:**	**Senin, 30 Mei 2016**
Waktu	**:**	**13.00 WIB**
Keperluan	**:**	**Pembuatan Akta Kelahiran**

Penelitian **:** Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Pelayanan yang diberikan oleh oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, sudah baik mbak .

Penelitian **:** Bagaimana kerapihan dan keseragaman pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Cukup rapi.

Penelitian **:** Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo? ?

Informan Penelitian **:** Kurang tertib mbak, kadang petugas pelayanan ada kepentingan di luar Kantor sehingga terpaksa menunggu karena pelayanan tidak bisa dilakukan dan pegawai sering

mondar-mandir saat jam pelayanan sehingga pelayanan menjadi tidak efektif dan efisien.

Penelitian : Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian : Papan informasi sudah ada mbak di depan ruang tunggu bagian luar.

Penelitian : Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian : Prosedurnya cukup mudah mbak, asalkan syarat-syaratnya lengkap.

Penelitian : Bagaimana tingkat ketepatan waktu dalam proses pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ?

Informan Penelitian : Tingkat ketepatan waktu belum baik mbak, Saya mengurus akta kelahiran 2 minggu baru jadi mbak, ini barusan saya ambil.

Penelitian : Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ?

Informan Penelitian : Biaya sudah terpirinci, saya tadi membuat akta kelahiran bayar lima puluh ribu mbak.

Penelitian	**:**	Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam proses pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ?
Informan Penelitian	**:**	Masih kurang mbak, seharusnya disediakan meja sehingga kalau untuk menulis itu ada mejanya dan disediakan juga MCK untuk pengguna layanan yang layak.
Penelitian	**:**	Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ?
Informan Penelitian	**:**	Lingkungan sudah aman meskipun tidak ada petugas keamanan tetapi tidak ada tindak kriminal kejahatan ketika masyarakat melaksanakan pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.
Penelitian	**:**	Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat?
Informan Penelitian	**:**	Ya lumayan ramah mbak.
Penelitian	**:**	Sebagai pengguna pelayanan apakah bapak sudah merasa puas terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
Informan Penelitian	**:**	Cukup puas mbak.

Penelitian	**:**	Hambatan apa yang Bapak temui saat melaksanakan pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
Informan Penelitian	**:**	Nomer antrian mbak yang carut-marut sehingga tidak efektif. Ketika memerlukan untuk menulis persyaratan tetapi tidak ada meja yang disediakan mbak, jadi agak susah.
Penelitian	**:**	Berikan Saran atau kritik kepada Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan publik?
Informan Penelitian	**:**	Masalah nomer antrian agar dibenahi lagi agar efektif , dan harus ada perubahan pelayanan ke arah yang lebih baik lagi.

HASIL WAWANCARA

INFORMAN PENDUKUNG 5

Informan Penelitian	**:**	**Masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo (Mas Ma'ruf)**
Tempat	**:**	**Di parkiran Kantor Admindukcapil Kab. Wonosobo**
Hari dan Tanggal	**:**	**Rabu, 1 Juni 2016**
Waktu	**:**	**09.00 WIB**
Keperluan	**:**	**Membuat surat ijin keterangan pindah antar kabupaten**

Penelitian **:** Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Sudah cukup baik kok mbak pelayanan yang diberikan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo .

Penelitian **:** Bagaimana kerapihan dan keseragaman pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Saya liat pegawainya sudah memakai seragam semua mbak.

Penelitian **:** Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo? ?

Informan Penelitian **:** Cukup disiplin mbak.

Penelitian **:** Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Sudah disediakan papan informasi mbak.

Penelitian **:** Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Prosedurnya mudah mbak, tadi saya Cuma menyerahkan persyaratan kepetugas pelayanan dan mengikuti arahan dari petugas dalam pembuatan surat ijin keterangan pindah antar kabupaten.

Penelitian **:** Bagaimana tingkat ketepatan waktu dalam proses pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ?

Informan Penelitian **:** Ya cepat mbak kalau antriannya tidak banyak seperti hari ini.

Penelitian **:** Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ?

Informan Penelitian : Rincian biaya murah mbak, Tadi saya dikenakan biaya sebesar dua ribu rupiah.

Penelitian : Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam proses pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ?

Informan Penelitian : Kalau masalah fasilitas yang diberikan belum begitu memadai mbak.

Penelitian : Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ?

Informan Penelitian : Kalau untuk keamanan saya dapat mengatakan aman karena belum ada kejadian yang tidak baik ataupun kriminal disini mbak seperti pencurian berarti kankondisi nya sudah aman.

Penelitian : Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat?

Informan Penelitian : Dilayani dengan ramah tapi ada juga petugas pelayanan yang judes mbak.

Penelitian : Sebagai pengguna pelayanan apakah bapak sudah merasa puas terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian : belum puas mbak, karena masih dipersulit apalagi jika syarat-syarat nya tidak lengkap.

Penelitian : Hambatan apa yang Bapak temui saat melaksanakan pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian : Masalah waktu penyelesaian pelayanan mbak, tidak langsung jadi sehari kalau pun menunggu itu berjam-jam.

Penelitian : Berikan Saran atau kritik kepada Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan publik?

Informan Penelitian : Mudah-mudahan pelayanan yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo diperbaiki dan dipercepat.

HASIL WAWANCARA

INFORMAN PENDUKUNG 6

Informan Penelitian	**:**	**Masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo (Ibu Kusmiyati)**
Tempat	**:**	**Di parkiran Kantor Admindukcapil Kab. Wonosobo**
Hari dan Tanggal	**:**	**Rabu, 1 Juni 2016**
Waktu	**:**	**11.00 WIB**
Keperluan	**:**	**Membuat Akta Kelahiran**

Penelitian **:** Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Saya rasa sudah cukup bagus mbak pelayanan yang diberikan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo .

Penelitian **:** Bagaimana kerapihan dan keseragaman pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Pegawai sudah perpenampilan rapi mbak pada saat melaksanakan tugasnya.

Penelitian **:** Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Sudah ada papan informasi mbak di depan ruang tunggu pelayanan yang bagian luar.

Penelitian : Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo? ?

Informan Penelitian : Cukup disiplin mbak, tapi ya masih ada aja pegawai yang tidak ada di tempat dan ijin tidak di saat jam istirahat, sehingga menurut saya itu akan mengahmbat proses pelayanan.

Penelitian : Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian : Prosedur pelayanannya mudah kok mbak, yang pentying syarat-syaratnya lengkap.

Penelitian : Bagaimana tingkat ketepatan waktu dalam proses pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ?

Informan Penelitian : Cukup cepat mbak, tadi katanya kurang lebih 3 hari akta kelahirannya sudah bisa diambil.

Penelitian : Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ?

Informan Penelitian : Untuk rincian biaya administratifnya gratis tidak dikenakan biaya mbak.

Penelitian : Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam proses pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ?

Informan Penelitian : Soal fasilitas masih belum memadai mbak, ruang pelayanan yang kurang luas, MCK yang ada juga belum memadai.

Penelitian : Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ?

Informan Penelitian : Saya rasa keamanannya sudah baik mbak.

Penelitian : Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat?

Informan Penelitian : Tadi petugas melayani saya dengan ramah mbak.

Penelitian : Sebagai pengguna pelayanan apakah bapak sudah merasa puas terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian : Puas mbak.

Penelitian : Hambatan apa yang Ibu temui saat melaksanakan pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian : Kalau saya tidak ada hambatan sih mbak.

Penelitian : Berikan Saran atau kritik kepada Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan publik?

Informan Penelitian : Semoga pelayanan lebih ditingkatkan lagi sehingga masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

TRANKSRIP WAWANCARA

INFORMAN PENDUKUNG 7

Informan Penelitian	**:**	**Masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo (Bapak Rakhmat)**
Tempat	**:**	**Di parkiran Kantor Admindukcapil Kab. Wonosobo**
Hari dan Tanggal	**:**	**Rabu, 1 Juni 2016**
Waktu	**:**	**13.00 WIB**
Keperluan	**:**	**Mengurus Pembuatan e-KTP**

Penelitian **:** Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Menurut saya sekarang pelayanan yang diberikan sudah mulai baik mbak.

Penelitian **:** Bagaimana kerapihan dan keseragaman pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Pegawai memakai seragam dengan rapi mbak.

Penelitian **:** Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian **:** Saya amati selama tadi melaksanakan pelayanan kedisiplinan pegawa cukup bagus mbak Ya cukup baik mbak.

Penelitian **:** Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi di Kantor Administrasi

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian : Iya disediakan papan informasi di depan mbak tetapi informasi yang ditempel kurang lengkap dan detail.

Penelitian : Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian : Cukup mudah mbak kalau pengikuti prosedur yang disediakan.

Penelitian : Bagaimana tingkat ketepatan waktu dalam proses pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ?

Informan Penelitian : Kalau masalah waktu dalam proses pembuatan e-KTP masih sangat lama mbak, harus sabar mbak jadinya itu bisa sapai 4 bulan dan saya rasa tidak sangat efektif.

Penelitian : Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam proses pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ?

Informan Penelitian : Saya lihat kurang memadai mbak kalau masalah fasilitas diruang pelayanan tidak ada AC jadi cukup gerah dan MCK yang belum layak.

Penelitian : Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ?

Informan Penelitian : Biaya sudah terperinci dan gratis mbak.

Penelitian : Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Wonosobo ?

Informan Penelitian : Cukup baik mbak kalau tingkat keamanannya.

Penelitian : Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat?

Informan Penelitian : Petugas sudah menunjukan sikap ramah mbak.

Penelitian : Sebagai pengguna pelayanan apakah bapak sudah merasa puas terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian : Belum cukup puas mbak, karena pelayanan untuk pembuatan e-KTP masih menunggu lama, dan tidak langsung sehari itu bisa jadi.

Penelitian : Hambatan apa yang Bapak temui saat melaksanakan pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?

Informan Penelitian : Pemanggilan nomer antrian yang tidak efektif dan menunggu lama mbak, selain itu waktu pembuatan e-KTP yang jadinya lama.

Penelitian : Berikan Saran atau kritik kepada Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan publik?

Informan Penelitian : Waktu peneyelesaian e-KTP harus dipercepat kalau bisa jangan sampai berbulan-bulan dan untuk kedepannya pelayanan harus ditingkatkan agar tercapai kepuasan khususnya masyarakat sebagai pengguna layanan.

LAMPIRAN 3

DOKUMENTASI

Gambar 1. Gedung Kantor Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

Gambar 2. Tempat pelayanan untuk pengurusan pencatatan sipil

Gambar 3. Tempat pelayanan untuk pengurusan administrasi kependudukan

Gambar 4. Aktivitas pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

Gambar 5. Peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

Gambar 6. Peneliti melakukan wawancara dengan pegawai pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Wonosobo

LAMPIRAN 4

SURAT PENELITIAN

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 554902, 586168 pesawat 817, Fax (0274) 554902
Laman fe.uny.ac.id E-mail fe@uny.ac.id

Yogyakarta, Monday, May 09, 2016

Nomor : 948 /UN34.18/LT/2016

Lampiran : -

Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.
Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta
c.q. Ka. Badan Kesbanglinmas DIY
Jl. Jend. Sudirman No.5 Yogyakarta 55231

Kami sampaikan dengan hormat kepada Ibu/Bapak, bahwa mahasiswa kami berikut ini:

Nama	Yenny Rahmawati
NIM	12402241017
Prodi / Jurusan	Pendidikan Administrai Perkantoran/ Pendidikan Administrasi
Fakultas	Ekonomi

Judul Tugas Akhir
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO

bermaksud mencari data untuk keperluan penulisan Tugas Akhir. Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Ibu/Bapak berkenan memberikan ijin dan bantuan seperlunya.

Atas ijin dan bantuannya diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I

Prof. Sukirno, Ph.D.
NIP. 196904141994031002

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233
Telepon: (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta,12 Mei 2016

Nomor : 074/1570/Kesbangpol/2016
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepada Yth. :
Gubernur Jawa Tengah
Up. Kepala Badan Penanaman Modal Daerah
Provinsi Jawa Tengah
Di
SEMARANG

Memperhatikan surat :

Dari	:	Fakultas Ekonomi , Universitas Negeri Yogyakarta
Nomor	:	943/UN34.18/LT/2016
Tanggal	:	9 Mei 2016
Perihal	:	Permohonan Ijin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal **"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO ",** kepada:

Nama	:	YENNY RAHMAWATI
NIM	:	12402241017
No. HP/Identitas	:	085643044573 / 3307055906940002
Prodi /Jurusan	:	Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas	:	Ekonomi , Universitas Negeri Yogyakarta
Lokasi Penelitian	:	Kabupaten Wonosobo, Provinsi Jawa Tengah
Waktu Penelitian	:	23 Mei 2016 s.d 30 Agustus 2016

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan :

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.
Demikian untuk menjadikan maklum.

a.n. KEPALA
BADAN KESBANGPOL DIY
KABID. POLDAGRI DAN KEMASYARAKATAN

PEMERINTAH DAERAH ★ BAKESBANGPOL ★ DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

ARIS ARIYANTO,SH .MM
NIP.19680128 1998031003

Tembusan disampaikan Kepada Yth :
1. Gubernur DIY (sebagai laporan);
2. Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi , Universitas Negeri Yogyakarta;
3. Yang bersangkutan.

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH

Alamat : Jl. Mgr. Soegiopranoto No. 1 Telepon : (024) 3547091 – 3547438 – 3541487
Fax : (024) 3549560 E-mail :bpmd@jatengprov.go.id http ://bpmd.jatengprov.go.id
Semarang - 50131

REKOMENDASI PENELITIAN

NOMOR : 070/1776/04.5/2016

Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
2. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah;
3. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 22 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah.

Memperhatikan : Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor. 074/1570/Kesbangpol/2016 tanggal 12 Mei 2016 Perihal : Rekomendasi Penelitian.

Kepala Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah, memberikan rekomendasi kepada :

1. Nama : YENNY RAHMAWATI
2. Alamat : WONOKASIHAN RT/RW 004/004 KELURAHAN SOJOKERTO, KECAMATAN LEKSONO, KABUPATEN WONOSOBO, PROVINSI JAWA TENGAH
3. Pekerjaan : MAHASISWA

Untuk : Melakukan Penelitian dengan rincian sebagai berikut :

a. Judul Proposal : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO
b. Tempat / Lokasi : KABUPATEN WONOSOBO, PROVINSI JAWA TENGAH,
c. Bidang Penelitian : EKONOMI
d. Waktu Penelitian : 23-05-2016 s.d. 30-08-2016
e. Penanggung Jawab : Muslikhah Dwi Hartanti, M.Pd
f. Status Penelitian : Baru
g. Anggota Peneliti : -
h. Nama Lembaga : Universitas Negeri Yogyakarta

Ketentuan yang harus ditaati adalah :

a. Sebelum melakukan kegiatan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat setempat / Lembaga swasta yang akan di jadikan obyek lokasi;
b. Pelaksanaan kegiatan dimaksud tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintahan;
c. Setelah pelaksanaan kegiatan dimaksud selesai supaya menyerahkan hasilnya kepada Kepala Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah;
d. Apabila masa berlaku Surat Rekomendasi ini sudah berakhir, sedang pelaksanaan kegiatan belum selesai, perpanjangan waktu harus diajukan kepada instansi pemohon dengan menyertakan hasil penelitian sebelumnya;
e. Surat rekomendasi ini dapat diubah apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Semarang, 18 Mei 2016

KEPALA BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH

BPMD

SUNARWANTO DWIATMOKO

PEMERINTAH KABUPATEN WONOSOBO

KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan KH Abdurrahman Wahid Nomor 132 Kalianget Telp. (0286) 324215

WONOSOBO

56319

SURAT REKOMENDASI SURVEY/RISET

Nomor : 070 / 120 / V / 2016.

I DASAR : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor : 64 Tahun 2011 Tanggal 20 Desember 2011.
2. Surat Edaran Gubenur Jawa Tengah Nomor : 070 / 265 / 2004, tanggal 20 Februari 2004.

II MEMBACA : Surat Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa tengah Nomor : 070/5791/2006 tanggal 18 Meil 2016.

III Pada prinsipnya kami TIDAK KEBERATAN/dapat menerima atas pelaksanaan Survey/ Penelitian /KTI (Karya Tulis Ilmiah), Skripsi/Tesis di Wilayah Kabupaten Wonosobo.

IV Yang dilaksanakan oleh :

1. Nama	:	YENNY RAHMAWATI
2. Kebangsaan	:	Indonesia.
3. Alamat	:	Kp. Wonokasihan RT 004/RW 004 Desa Sojokerto Kecamatan Leksono Kabupaten Wonosobo
4. Pekerjaan	:	Mahasiswa
5. Penanggung Jawab	:	Muslikhah Dwi hartanti MPD
6. Judul Penelitian	:	**"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO "**
7. Lokasi	:	Kantor Administrasi Kependudukan dan Catatan sipil

V KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum melakukan kegiatan terlebih dahulu melaporkan kepada pejabat setempat/lembaga swasta yang akan dijadikan obyek lokasi untuk mendapatkan petunjuk seperlunya dengan menunjukkan Surat Pemberitahuan ini.
2. Pelaksanaan survey/riset tidak disalah gunakan untuk tujuan tertentu yang dapat menganggu kestabilan pemerintahan. Untuk penelitian yang mendapat dukungan dana dari sponsor baik dari dalam negeri maupun luar negeri,agar dijelaskan pada saat mengajukan perijinan. Tidak membahas masalah politik dan atau agama yang dapat menimbulkan terganggunya stabilitas keamanan dan ketertiban.
3. Surat Rekomendasi dapat dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang surat rekomendasi ini tidak mentaati/mengindahkan peraturan yang berlaku atau obyek penelitian menolak untuk menerima Peneliti.
4. Setelah Survey/Riset selesai, agar menyerahkan hasilnya kepada Bupati Wonosobo Cq.Kakan Kesbang Pol Kabupaten Wonosobo, (Rangkap 2).

VI. Surat Rekomendasi Penelitian/Riset ini berlaku tanggal 23 Mei s/d 31 Juni 2016

VII.Demikian harap menjadikan perhatian dan maklum.

Wonosobo, 23 Mei 2016.

an. BUPATI WONOSOBO
KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

PEMERINTAH KABUPATEN WONOSOBO KANTOR KESBANG DAN POL

A. DIDIEK WIBAWANTO,S.Sos,MM.
Pembina Tk I
NIP. 19710129 199009 1 001

Tembusan : Kepada Yth.
1. Bupati Wonosobo (sebagai laporan) ;
2. Ka. Bappeda Kab.Wonosobo ;
3. *Ka Kantor Administrasi Kependudukan dan Catatan sipil Kab. Wonosobo ;*
4. Yang bersangkutan ;
5. Pertinggal ;

PEMERINTAH KABUPATEN WONOSOBO
KANTOR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. Soekarno Hatta No. 8 Telp. (0286) 321412
W O N O S O B O

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor : 470/282/2016

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1	Nama	:	Drs. MAKMUN ASMARA, M.Si
2	N I P	:	19581011 198502 1 002
3	Jabatan	:	Kepala Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.
4	Alamat Kantor	:	Jl. Soekarno Hatta No. 8 Wonosobo.

Dengan ini menerangkan bahwa :

1.	Nama	:	YENNY RAHMAWATI
2.	N I M	:	12402241017
3.	Program Studi	:	Pendidikan Administrasi Perkantoran.
4.	Fakultas	:	Ekonomi
5.	Universitas	:	Universitas Negeri Yogyakarta.
6.	Judul Penelitian	:	"Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo".

Telah melaksanakan kegiatan penelitian kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo pada tanggal 26 Mei 2016 guna menyelesaikan tugas akhir skripsi (TAS).

Demikian surat keterangan kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wonosobo, 2 Agustus 2016.
KEPALA KANTOR ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WONOSOBO

PEMERINTAH KABUPATEN WONOSOBO
KANTOR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Drs. MAKMUN ASMARA, M.Si.
Pembina Utama Muda