

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TEMANGGUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Univeritas Negeri  
Yogyakarta untuk memenuhi Sebagai Persyaratan guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:  
ACHNI SUTOPO  
10402241031

**PROGAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2017**

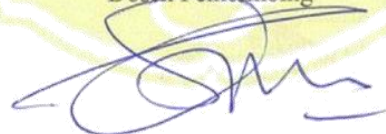
**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TEMANGGUNG**

**SKRIPSI**

Oleh:  
ACHNI SUTOPO  
NIM. 10402241031

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 12 Juni 2017  
Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui  
Dosen Pembimbing



Joko Kumoro, M.Si  
NIP. 19600626 198511 1 001

## PENGESAHAN

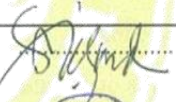


Skripsi yang berjudul:

### KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TEMANGGUNG

Oleh:  
ACHNI SUTOPO  
NIM. 10402241031

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 21 Juni 2017 dan dinyatakan telah lulus

#### DEWAN PENGUJI

Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Siti Umi Khayatun Mardiyah, M. Pd	Ketua Penguji		19 Juli 2017
Joko Kumoro, M.si	Sekretaris Penguji		19 Juli 2017
Muslikhah Dwihartanti, M.Pd	Penguji Utama		18 Juli 2017

Yogyakarta, 20 Juli 2017

Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan

Dr. Sugilarsono, M.Si

NIP. 19550328 198303 1 002



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Achni Sutopo

NIM : 10402241031

Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas : Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim. Apabila terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Yogyakarta, Juni 2017



Achni Sutopo

NIM, 10402241031

## MOTTO

*“Education is the most powerful weapon  
which you can use to change the world”*

*-Nelson Mandela-*

*“Don’t count the days,  
make the days count”*

*-Muhammad Ali-*

*Satu-satunya batasan dalam hidup ialah  
ketika kamu membuat batasan itu sendiri*

*-penulis-*

## **PERSEMBAHAN**

Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya dalam menyelesaikan karya ini.

Saya persembahkan karya sederhana ini kepada:



Orangtua tercinta

Ayah dan Ibu tercinta, atas doa, kasih sayang, dukungan, pengorbanan, usaha dan semangatnya yang selama ini selalu diberikan kepada saya.



Almamaterku, Universitas Negeri Yogyakarta.

# PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TEMANGGUNG

Oleh :  
Achni Sutopo  
NIM 10402241031

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DINDUKCAPIL) Kabupaten Temanggung.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Narasumber penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Narasumber dalam penelitian ini adalah Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sebagai informan utama, serta 2 orang pegawai bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, dan 3 orang masyarakat pengguna layanan sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu reduksi data (*Data Reduction*), penyajian data (*Data Display*), dan penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*). Sedangkan pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber.

Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Temanggung dinilai dari dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Berdasarkan (1) dimensi bukti fisik (*tangible*), fasilitas pendukung pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Temnggung belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum adanya kipas angin maupun AC di ruang tunggu, belum adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian proses layanan, (2) dimensi kehandalan (*reliability*), pegawai melakukan pemrosesan produk layanan dengan tepat waktu, selain itu biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci secara jelas, (3) daya tanggap (*responsiveness*), pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut, (4) jaminan (*assurance*) berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan, dan (5) empati (*empathy*) sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

**Kata kunci :** *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik*

**THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN BUREAU OF POPULATION AND  
CIVIL REGISTRATION OF TEMANGGUNG REGENCY**

**By :**  
**Achni Sutopo**  
**NIM 10402241031**

**ABSTRACT**

*This study aims to describe the quality of public services in the Bureau of Population and Civil Reistration (DINDUKCAPIL) of Temanggung Regency.*

*This research was descriptive research using qualitative approach. The observation technique, interview, and documentation used to collect the data. Informant of the reearch was determined by purposive and snowball sampling technique. The key informant of the research was a secretary of Bureau of Population and Civil Registration of Temanggung Regency. The supporting informans where 2 service officer of civil registration, and 3 service service users. The data analysis techniques used where divided into several stages: data reduction, data display, and conclusion drawing. While the validity is done by source triangulation.*

*This research shows the quality of public service in the Bureau of Population and Civil Reistration (DINDUKCAPIL) of Temanggung Regency is assessed from tangible dimension, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Based on (1) the dimension of physical evidence (tangible), the supporting facilities in DINDUKCAPIL of Temanggung Regency are not sufficient and satisfy the service users, because there is no fan or air conditioner in the waiting room, no loudspeakers to call queue, and no reading book or newspaper that can be read during wait the queue of service process, (2) the dimension of reliability, employee processed the products on a timely basis, in addition, the costs charged to the people was clear and detail, (3) the responsiveness, the employee responds to the questions of people and gives them the right direction related to the question, (4) the assurance, Bureau of Population and Civil Reistration (DINDUKCAPIL) of Temanggung Regency give a guarantee for service convenience and security, and (5) the empathy of the officer determined by a friendly attitude when they face requests, criticism and suggestions provided by the service users.*

*Keywords: Quality of Service, Public Service*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung”. Tugas Akhir Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

Penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Sutrisna Wibawa, M.Pd., Rektor UNY yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi ini.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan FE UNY yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Joko Kumoro, M.Si., Kaprodi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Dan Dosen pembimbing yang dengan sabar mengarahkan, membimbing, memberikan motivasi, dan ilmunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Muslikhah Dwihartanti, M.Pd., selaku dosen narasumber yang telah memberikan masukan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan ilmunya selama kuliah.
6. Ibu Purwanti, S.Sos., selaku Subag Umum dan Kepegawaian yang telah memberikan izin dan berkenan bekerjasama dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman seperjuangan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran A 2010, dan tak lupa pacar saya Anindya Purwaningrum, terimakasih atas

kebersamaan, bantuan, doa, dan motivasi yang telah di berikan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung selama studi serta tersusunnya skripsi ini yang tidak dapat disebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, Juni 2017

Penulis,



Achni Sutopo

NIM, 10402241031

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Pembatasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	7
A. Deskripsi Teori .....	7
1. Pengertian Pelayanan .....	7
2. Pengertian Publik .....	8
3. Pengertian Pelayanan Publik .....	9
4. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik .....	11
5. Standar Pelayanan Publik .....	15
6. Jenis-jenis Pelayanan .....	19
7. Unsur-unsur Pelayanan .....	22
8. Faktor Pendukung Pelayanan .....	23
9. Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	26
10. Kualitas Pelayanan Publik .....	29
B. Penelitian yang Relevan .....	33
C. Kerangka Pikir .....	36

	D. Pertanyaan Penelitian .....	38
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
	A. Metode Penelitian .....	40
	B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	40
	C. Subyek Penelitian .....	40
	D. Definisi Operasional .....	41
	E. Teknik Pengumpulan Data .....	42
	F. Instrumen Penelitian .....	43
	G. Teknik Analisis Data .....	46
	H. Teknik Keabsahan Data .....	46
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
	A. Hasil Penelitian .....	48
	1. Deskripsi Tempat Penelitian .....	48
	2. Deskripsi Data Penelitian .....	84
	a. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung .....	84
	b. Kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung .....	92
	c. Upaya Mengatasi permasalahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung .....	93
	B. Pembahasan .....	94
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>105</b>
	A. Kesimpulan .....	105
	B. Saran .....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	108
<b>LAMPIRAN</b>	.....	110

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kisi-kisi Pedoman Observasi .....	44
Tabel 2. Kisi-kisi Pedoman Wawancara.....	45
Tabel 3. Kisi-kisi Pedoman Wawancara.....	45
Tabel 4. Daftar PNS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung .....	52
Tabel 5. Jenis Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Skema Alur Kerangka Pikir .....	37
Gamabr 2. Struktur Organanisasi.....	51
Gambar 3. Mekanisme Pelayanan .....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Observasi.....	110
Lampiran 2. Pedoman Wawancara.....	113
Lampiran 3. Transkrip Wawancara.....	116

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi.

Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, Pemerintahan Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan kebijakan ini, pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan

kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal.

Kualitas pelayanan prima yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan cara mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efisien.

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

Salah satu pelaksana pelayanan publik, Dindikcapil Kabupaten Temanggung juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Temanggung. Kualitas pelayanan ini diukur menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti pada akhir bulan Januari 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

(Dindukcapil) Kabupaten Temanggung, terdapat beberapa permasalahan terkait dengan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut. Permasalahan pertama terkait dengan aspek *tangible*, sarana dan prasarana pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Temanggung masih kurang, seperti kamar mandi yang belum memadai, hanya terdapat 1 kamar mandi yang digunakan oleh 37 pegawai serta masyarakat yang mengurus keperluan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. Tidak adanya pendingin ruangan (kipas angin atau *air conditioner*) dalam ruang pelayanan. Hal ini menjadikan masyarakat yang mengantri merasa kurang nyaman dengan adanya masyarakat yang mengantri setiap harinya 10 orang. Selain itu, tempat duduk yang ada di ruang tunggu dinilai masih kurang dilihat dari adanya beberapa masyarakat yang berdiri saat menunggu antrian.

Permasalahan ke-dua dua terkait dengan aspek *reliability* atau keandalan, yaitu belum memuaskannya kualitas pelayanan DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti akta kelahiran, KK, dan KTP Elektronik (e-KTP). Permasalahan lain yang ditemui yaitu masih adanya masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mengajukan permohonan pembuatan produk layanan. Di samping itu, belum banyak masyarakat yang mengetahui bahwa DINDUKCAPIL Temanggung memiliki *website* resmi. Hal ditunjukkan dengan sedikitnya jumlah pertanyaan masyarakat yang masuk dan terjawab oleh petugas. Tidak optimalnya informasi yang diterima oleh masyarakat tentang produk, syarat, dan lama

pembuatannya memperlihatkan bahwa petugas DINDUKCAPIL belum memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh kepada masyarakat Temanggung. Permasalahan ke-tiga berkaitan dengan aspek *responsiveness* (daya tanggap), yaitu pegawai Dindukcapil dinilai kurang cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat Temanggung melalui *website* <http://Dindukcapil.temanggungkab.go.id>. Hal ini dapat dilihat dari pertanyaan Andreas Listyo yang mengajukan pertanyaan pada 26 September 2016 yang baru di jawab pada 5 Oktober 2016.

Permasalahan ke-empat terkait dengan aspek *assurance* atau jaminan. Jaminan yang dimaksud meliputi jaminan keamanan dan kepuasan masyarakat pengguna jasa. Kantor Dindukcapil Temanggung kurang menjamin lamanya pemrosesan produk yang salah, ditunjukkan dengan ketidakpastian waktu yang diperlukan untuk membenarkan produk tersebut (berdasarkan keluhan Veny Lady Tatara pada *website* resmi Dindukcapil Kabupaten Temanggung). Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Dari berbagai permasalahan yang telah sebutkan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Temanggung belum memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis tentang **“Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Temanggung masih kurang.
2. Belum memuaskannya kualitas pelayanan Dindukcapil Kabupaten Temanggung dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti akta kelahiran, KK, dan KTP Elektronik (e-KTP).
3. Tidak optimalnya informasi yang diberikan oleh Dindukcapil Kabupaten Temanggung kepada masyarakat tentang produk, syarat, dan lama pembuatannya.
4. Pegawai Dindukcapil Kabupaten Temanggung kurang cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat Temanggung melalui *website*.
5. Ketiadaan jaminan pemrosesan produk yang salah, ditunjukkan dengan ketidakpastian waktu yang diperlukan untuk membenarkan produk tersebut .

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka perlu dilakukan pembatasan masalah. Penelitian ini akan membahas tentang kualitas pelayanan Dindukcapil Kabupaten Temanggung

dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti akta kelahiran, KK, dan KTP Elektronik (e-KTP).

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: bagaimana kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Temanggung?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Temanggung.

#### **F. Manfaat Penelitian**

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

1. Menambah wawasan pembaca mengenai pelayanan publik.
2. Menjadi referensi pembelajaran mahasiswa, khususnya mahasiswa Administrasi Perkantoran dalam memahami kinerja pelayanan publik yang baik.
3. Menjadi acuan dan pertimbangan bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian sejenis berikutnya.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi. karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Sementara, Kotler dalam Sinambela (2011:4) mendeskripsikannya tiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan pelayanan tidak

hanya dilihat melalui hasil atau produk layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh sikap pemberi layanan.

Pendapat lain mengenai pelayanan disampaikan oleh Gronross dalam 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 yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.”

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

## **2. Pengertian Publik**

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

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

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

### **3. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Dwiyanto Agus (2006:136) mendefinisikan pelayanan publik adalah:

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

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

H.A.S. Moenir (2002:7) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.” Menurut 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.”

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

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

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non-komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **4. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik**

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

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011:6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

##### **a. Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

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

- a. Asas kepentingan umum,
- b. Asas kepastian hukum,
- c. Asas kesamaan hak,
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban,
- e. Asas keprofesionalan,

- f. Asas partisipasif,
- g. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif,
- h. Asas keterbukaan,
- i. Asas akuntabilitas,
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
- k. Asas ketepatan waktu,
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Adapun prinsip-prinsip dalam pelayanan publik sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Atik Winarsih, 2006:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- 2) Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan. Serta tidak mengabaikan prinsip-prinsip dalam pelayanan publik.

## **5. Standar Pelayanan Publik**

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

### **a. Prosedur pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

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

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No.25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Dasar hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.

b. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

c. Sistem, mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

d. Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

e. Biaya/tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

f. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

g. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

- h. Kompetensi pelaksanaan  
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal  
Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan  
Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana  
Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
- n. Evaluasi kinerja Pelaksana  
Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan

masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

## 6. Jenis- jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut. Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.

Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/ MENPAN/ 7/2003 dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

- a. Pelayanan administratif  
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang  
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasikan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah (1999:7), membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

- a. *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;
- b. *Trade sevice*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- c. *Infrastruktur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- d. *Sosial and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan
- e. *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

- a. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
- b. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.

- c. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
- d. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain :
  - 1) Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu);
  - 2) Meningkatkan produktivitas barang dan jasa;
  - 3) Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup;
  - 4) Menimbulkan rasa kenyamanan;
  - 5) Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena

itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

## **7. Unsur – unsur Pelayanan**

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2002:8), unsur-unsur tersebut antara lain:

### **a. Sistem, prosedur, dan metode**

Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

### **b. Personil**

Personil 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 serta fasilitas pelayanan. Misal seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

### **d. Masyarakat sebagai pelanggan**

Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha

dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antri agar pelayanan dapat berjalan tertib. Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan. Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

## **8. Faktor Pendukung Pelayanan**

Pelayan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai

serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

H.A.S Moenir (2002:88) berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:

a. Faktor kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

b. Faktor aturan

Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan 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.

c. Faktor organisasi

Faktor organisasi 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 untuk memperlancar mekanisme kerja.

d. Faktor pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor kemampuan

Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

f. Faktor sarana pelayanan

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain :

1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu

2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa

- 3) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin
- 4) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.
- 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Wolkins dalam Fandy Tjiptono (2005:75) mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesimbangan. Keenam faktor tersebut meliputi: “kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, *review*, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan”.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi : faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; faktor imabaln atau gaji; faktor kemampuan dalam bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan.

## **9. Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementrian, departemen, lembaga, pemerintahan non

departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Batinggi Achmat (1999:53) adalah tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Batingi Ahmad (1999:53) antara lain adalah : a) pembagian kerja yang kurang jelas, b) Adanya hierarki jabatan, c) Adanya pengaturan sitem yang konsisten, d) Prinsip *formalistic impersonality*, e) Penempatan berdasarkan karier, f) Prinsip rasionalitas.

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

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

#### **10. Kualitas Pelayanan Publik**

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah

produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, parasaan dan perilaku.

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2005: 101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemenelemen kualitas yaitu:

- a. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis
- b. Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

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

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S. Moenir (2002:205) antara lain:

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu waktu dapat dirubah apabila perlu.
- e. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- g. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayan yang baik.

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, (2005:70) model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset menejmen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (*service quality*). ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian SERVQUAL terhadap pelayanan yaitu:

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

lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

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

Berdasarkan uraian dapat disimpulkan mengenai dimensi kriteria atau indikator di atas, meliputi:

- a. Bukti langsung (*tangibles*)
- b. Kehandalan (*reliability*)
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*empaty*)

## B. Penelitian yang Relevan

Penelitian Sri Susanti pada tahun 2014 dengan judul “**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN GAMPING.**” Penelitian tersebut merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping dilihat dari aspek fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yaitu: (1) Bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Gamping belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti se kursi diruang tunggu yang belum memadai dengan jumlah pengunjung setiap harinya, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. Hal ini terjadi dikarenakan keterbatasan biaya dan belum ada dana yang diberikan Kabupaten Sleman untuk Proses Pengadaan. (2) Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Gamping dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses

pelayanan (3) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. (4) keamanan di Kecamatan Gamping sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkirannya. (5) Aspek empati (*empathy*), yang diberikan pihak Kecamatan Gamping yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

Penelitian berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PELANGGAN PT. TELKOM YOGYAKARTA”** yang ditulis oleh Ariawira Yudha Kartika pada tahun 2014. Penelitian ini meneliti tentang persepsi konsumen terhadap kualitas layanan PT. Telkom Yogyakarta berdasarkan aspek tangible, persepsi konsumen terhadap kualitas layanan PT. Telkom Yogyakarta berdasarkan aspek *emphaty*, persepsi konsumen terhadap kualitas layanan PT. Telkom Yogyakarta berdasarkan aspek assurance, persepsi konsumen terhadap kualitas layanan PT. Telkom Yogyakarta berdasarkan aspek reliability, dan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan PT. Telkom Yogyakarta berdasarkan aspek responsiveness. Penelitian ini menggunakan teknik sample dengan

responden sejumlah 100 orang yang dipilih secara tidak acak. Alat analisis yang digunakan adalah purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel secara sengaja. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya perbedaan kepuasan konsumen pada King bilyard Kulon Progo.

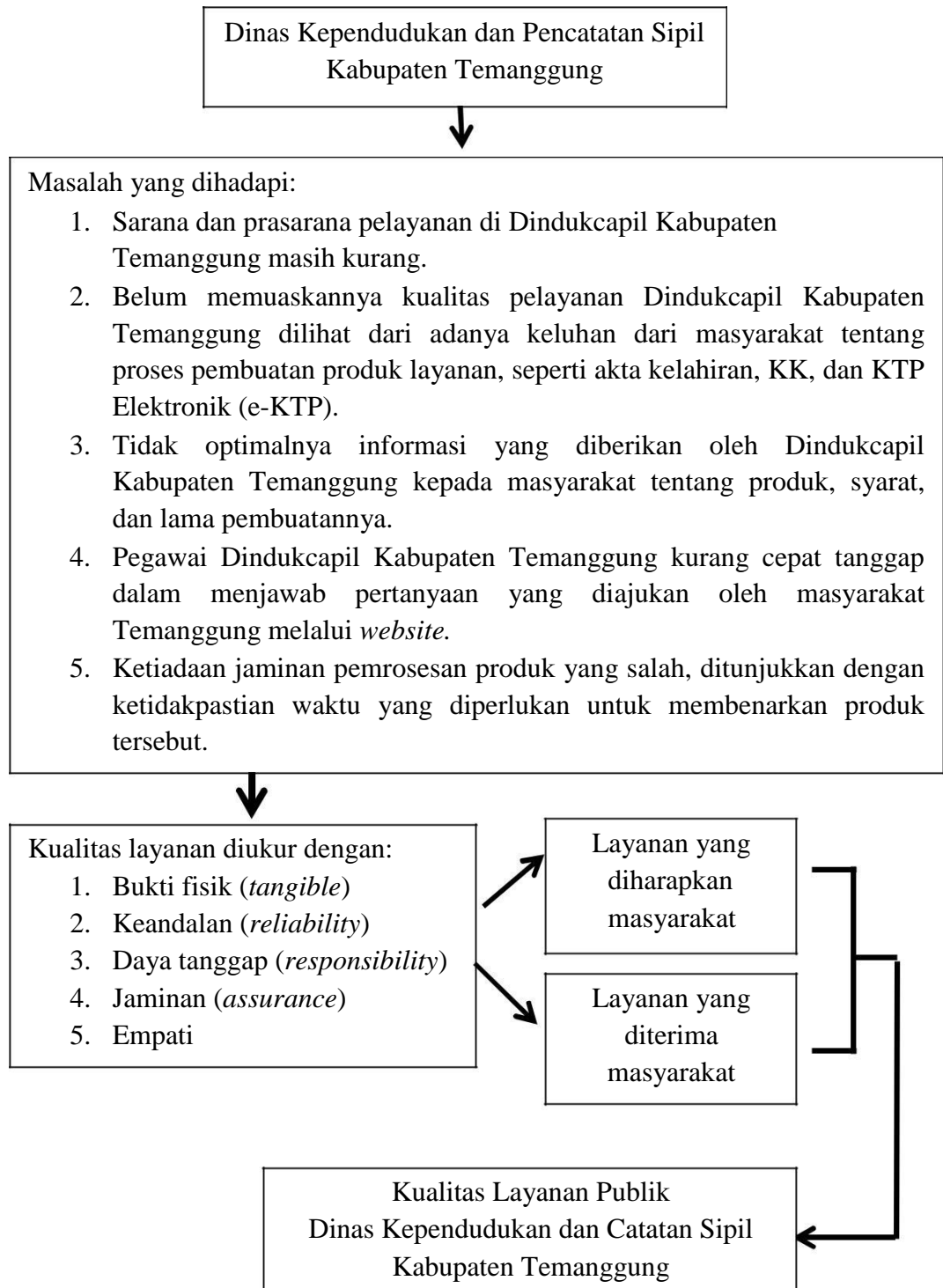
Persamaan penelitian “**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TEMANGGUNG**” dengan kedua judul penelitian yang telah disebutkan terletak pada jenis penelitian, metode dan teknik pengumpulan serta analisis data. Sementara perbedaannya terletak pada tempat dilakukannya penelitian dan subjek atau informan penelitian.

### C. Kerangka Pikir

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung merupakan salah satu penyedia layanan publik kepada masyarakat. Dalam observasi yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung ada beberapa masalah yang di jumpai yaitu: Sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung masih kurang, belum memuaskannya kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yang dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti akta kelahiran, KK, dan KTP Elektronik (e-KTP). Selain itu juga tidak optimalnya informasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung kepada masyarakat tentang produk, syarat, dan lama pembuatannya.

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung kurang cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat Temanggung melalui *website*. Ketiadaan jaminan pemrosesan produk yang salah, ditunjukkan dengan ketidakpastian waktu yang diperlukan untuk membenarkan produk tersebut . Guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Temanggung, perlu dilakukan analisis secara mendalam menggunakan indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan yaitu meliputi *Tangibles, Reliability,*

*Responsiviness, Assurance, Emphaty*. Berikut merupakan skema kerangka pikir penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya:



Gambar 1: Kualitas Pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Temanggung

#### **D. Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dengan dimensi *Tangible* (Berwujud) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dengan dimensi *Realibility* (Kehandalan) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat?
3. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dengan dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat?
4. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dengan dimensi *Assurance* (Jaminan) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat?
5. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dengan dimensi *Emphaty* (Empati) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat?
6. Apa faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung?

7. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung?

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

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

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Temanggung yang beralamat di Jalan Diponegoro No. 28, Temanggung. Adapun penelitian dilaksanakan pada Maret 2017 sampai dengan April 2017.

#### **C. Subjek Penelitian**

Subjek/sampel/sumber data yaitu narasumber atau informan penelitian. Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik *purposive sampling* ialah teknik pengambilan sampel

dengan pertimbangan informan terpilih dianggap paling tahu tentang objek yang diteliti, sedangkan teknik *snowball sampling* dilakukan dengan menambah nara sumber penelitian guna mendapatkan data yang memuaskan.

Melalui teknik *purposive sampling* diperoleh informan utama yaitu Sekretaris Dinas Dindikcapil Kabupaten Temanggung sebagai pegawai yang dianggap paling mengetahui dan memahami penyelenggaraan kegiatan pelayanan di Dindikcapil Kabupaten Temanggung. Sementara melalui teknik *snowball sampling* diperoleh informan pendukung yaitu dua orang pegawai bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta tiga orang masyarakat sebagai pengguna layanan yang dianggap mampu memberikan informasi terkait dengan kualitas pelayanan publik di Dindikcapil Kabupaten Temanggung.

#### **D. Definisi Operasional**

Agar penelitian ini menjadi jelas dan terarah maka peneliti memberikan batasan definisi operasional.

1. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna jasa pelayanan publik di Dindikcapil Kabupaten Temanggung.
2. Kualitas pelayanan publik di Dindikcapil Kabupaten Temanggung dianalisis menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*), yang meliputi lima indikator: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Metode ini

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

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Berikut merupakan teknik-teknik pengumpulan data yang dimaksud:

#### **1. Observasi**

Observasi didefinisikan sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Observasi ialah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis. Teknik penelitian observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melihat secara langsung pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DINDUKCAPIL) Kabupaten Temanggung dan mengamati sarana prasarana serta fasilitas pendukung pelayanan publik di instansi tersebut.

#### **2. Wawancara**

Wawancara adalah sebuah proses interaksi komunikasi yang dilakukan oleh setidaknya dua orang, atas dasar ketersediaan dan dalam setting alamiah, di mana arah pembicaraan mengacu kepada tujuan yang telah ditetapkan. Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur, dimana peneliti memiliki kebebasan dalam bertanya dan mengatur alur serta setting wawancara. Tidak ada pertanyaan yang sudah disusun sebelumnya,

peneliti hanya mengandalkan *guidline interview* atau pedoman wawancara sebagai pedoman penggalan data.

Wawancara dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan sesuai dengan pedoman wawancara yang telah dibuat. Dalam melakukan wawancara, peneliti mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik penelitian yang digunakan untuk memperkuat hasil penelitian, sehingga diperoleh data yang asli, lengkap, dan bukan berdasarkan perkiraan, atau dengan mengambil data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen yang sudah ada. Dokumentasi ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data seperti struktur organisasi, visi dan misi instansi, serta bukti berupa foto pelayanan yang dilakukan oleh pegawai instansi terkait.

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen dalam penelitian kualitatif ialah instrumen manusia atau *human instrument*, yaitu peneliti sendiri. Peneliti terlibat langsung dan mengendalikan penelitian mulai dari proses pengumpulan data, pengolahan data, sampai dengan penganalisan data. Wawasan peneliti mengenai masalah pelayanan publik menjadi alat penting dalam penelitian ini. Pengetahuan tersebut digunakan untuk membuat instrumen penunjang berupa pedoman observasi, pedoman wawancara, serta pedoman dokumentasi. Pedoman observasi berisi tentang pedoman yang

dibutuhkan saat melakukan pengamatan mengenai aktivitas sehari-hari yang berlangsung di Dindukcapil Kabupaten Temanggung. Pedoman wawancara berisi butir-butir pertanyaan yang diajukan kepada subjek atau nara sumber penelitian untuk dijawab sesuai dengan keadaan yang dirasakan nara sumber. Sedangkan pedoman dokumentasi berisi catatan atau hasil laporan berupa tulisan, gambar, grafik, matriks, maupun tabel yang dibutuhkan guna melengkapi dan mendukung hasil observasi dan wawancara. Berikut merupakan pedoman-pedoman yang dimaksud.

Tabel 1: Kisi-kisi Pedoman Observasi Kualitas Pelayanan Publik di Dindukcapil Kabupaten Temanggung

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
Kualitas Pelayanan Publik	Bukti langsung ( <i>tangibles</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebersihan dan nyaman ruangan pelayanan.</li> <li>2. Fasilitas dalam Kantor Dindukcapil Kabupaten Temanggung.</li> <li>3. Kerapian dan kebersihan penampilan petugas.</li> <li>4. Ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat.</li> </ol>
	Keandalan ( <i>reliability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan oleh pegawai yang cepat.</li> <li>2. Penguasaan pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan, informasi dan kebutuhan berkaitan dengan pelayanan yang disediakan.</li> </ol>
	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan.</li> <li>2. Kemampuan pegawai untuk cepat tanggap dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat.</li> </ol>
	Jaminan ( <i>assurance</i> )	Kondisi lingkungan yang aman bagi masyarakat selama di Kantor Dindukcapil Kabupaten Temanggung.
	Empati ( <i>empathy</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan.</li> <li>2. Sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat.</li> </ol>

Tabel 2: Kisi-kisi Pedoman Wawancara

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
Kualitas pelayanan	Bukti langsung ( <i>tangibles</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan yang tersedia.</li> <li>2. Jumlah Sumber Daya Manusia (pegawai) di Dindukcapil Temanggung.</li> <li>3. Sarana prasarana yang mendukung proses pelayanan.</li> <li>4. Kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan.</li> </ol>
	Keandalan ( <i>reliability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur pelayanan yang jelas.</li> <li>2. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.</li> <li>3. Biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas.</li> </ol>
	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesigapan pegawai dalam melayani masyarakat.</li> <li>2. Pegawai cepat tanggap terhadap keluhan dan masukan dari masyarakat.</li> </ol>
	Jaminan ( <i>assurance</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan kemudahan pemrosesan produk yang rusak atau cacat karena kesalahan pegawai.</li> <li>2. Adanya petugas keamanan di kantor dinas Dindukcapil Kabupaten Temanggung.</li> </ol>
	Empati ( <i>empathy</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sikap pegawai Dindukcapil Kabupaten Temanggung dalam memberikan pelayanan.</li> <li>2. Sikap pegawai Dindukcapil Kabupaten Temanggung dalam menanggapi kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat.</li> </ol>

Tabel 3: Kisi-kisi Pedoman Dokumentasi

<b>No.</b>	<b>Objek Dokumentasi</b>
1.	Struktur Organisasi
2.	Visi, Misi, dan Tujuan
3.	Sarana Prasarana
4.	Kegiatan Pelayanan

## **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu:

### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah bentuk analisis yang dilakukan dengan cara merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada permasalahan yang penting, dicari tema dan polanya. Adanya proses reduksi ini diharapkan dapat menjadikan data yang lebih tajam dan jelas, sehingga memudahkan tahapan analisis data selanjutnya.

### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi sehingga mudah untuk dipahami. Penyajian ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram, dan sejenisnya.

### 3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Pada penarikan kesimpulan, peneliti dari awal mengumpulkan data dan mencari arti data yang di kumpulkan, setelah data disajikan. Peneliti dapat memberikan makna, tafsiran, argumen membandingkan data dan mencari hubungan antara satu komponen dengan komponen lain.

## **H. Teknik Keabsahan Data**

Untuk mendapatkan data yang dapat dipertanggungjawabkan, peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Teknik triangulasi yang digunakan

yaitu triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari berbagai sumber.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Deskripsi Tempat Penelitian**

##### **a. Profil kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung**

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu Instansi Pemerintah Daerah dari 21 Instansi Pemerintah Daerah yang ada di Kabupaten Temanggung. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil terletak di jalan Diponegoro Nomor 28 Kabupaten Temanggung dengan batas wilayah sebagai berikut: Sebelah Barat : Kodim 0706 Temanggung

Sebelah Utara : Rumah warga

Sebelah Timur : Rumah warga

Sebelah Selatan : Jl. HOS. Cokroaminoto

##### **b. Visi dan Misi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.**

###### **1) Visi**

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung mempunyai visi “TERWUJUDNYA PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DENGAN PEMERINTAHAN YANG BERSIH”.

## 2) Misi

Misi dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yaitu:

- a) Meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap hak dan keajibannya pada bidang administrasi kependudukan.
- b) Mewujudkan sistem pengelolaan data sebagai data dan dokumen yang handal
- c) Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, dengan aparatur pelayanan yang bersih dan tidak KKN.

### c. Tugas Pokok dan fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas lain yang di berikan oleh Bupati sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya. Dalam pelaksanaan tugasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung di pimpin oleh Kepala Dinas dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekertaris Daerah.

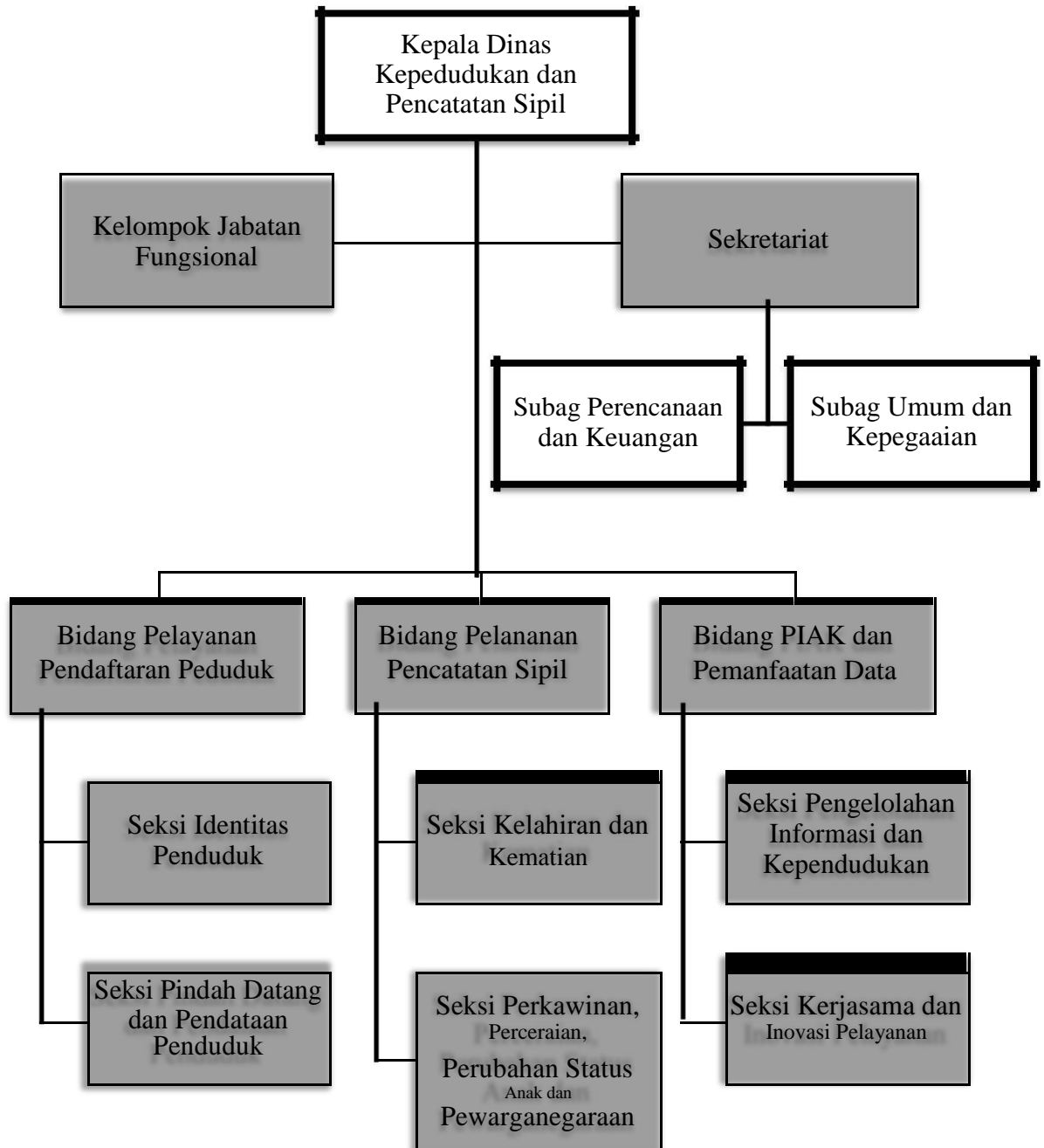
Adapun fungsi dari Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yaitu:

- 1) Penyusunan program dan kegiatan dinas dalam jangka pendek, menengah dan jangka panjang.
- 2) Penyelenggaraan urusan penata usahaan perkantoran yang meliputi urusan umum, keuangan dan urusan kepegawaian.

- 3) Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- 4) Penyelenggaraan kegiatan teknis operasional yang meliputi bidang pendaftaran penduduk dan informasi penduduk, bidang pencatatan sipil dan pengendalian penduduk.
- 5) Penyelenggaraan administrasi dan pelayanan umum kepada masyarakat dalam lingkup tugasnya.
- 6) Pembinaan unit pelaksanaan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya.
- 7) Pelaksanaan koordinasi dengan unsur terkait lainnya dalam setiap penyelenggaraan kegiatan dinas.
- 8) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

#### d. Struktur Organisasi

Bagan struktur organisasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dapat dilihat pada gambar 2 sebagai berikut:



**Gambar 2: Struktur Organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung**

**e. SDM di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten**

**Temanggung**

**Tabel 4: Daftar PNS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung TMT 10 April 2017**

No.	NAMA	JENIS KELAMIN (L / P)	PANGKAT / GOL
1.	Agus Wahyudi Budiono, SH	L	Pembina Utama Muda / IV c
2.	Drs. Achmad Nasir	L	Pembina Tingkat 1 / IV b
3.	Drs. Katut Eko Atmono, MM	L	Pembina Tingkat 1 / IV b
4.	Pariyono Aryo Siswoyo, SH	L	Pembina Tingkat 1 / IV b
5.	Ariani Puji Rahayu, SH.MM	P	Pembina / IV a
6.	Fitria Marchamah, S.Sos.MM	P	Pembina / IV a
7.	Farida Nur Rahmawati, SE. MM	P	Pembina / IV a
8.	Purwanti, S.Sos	P	Penata Tingkat 1 / III d
9.	Sudjarwanti, SH	P	Penata Tingkat 1 / III d
10.	Dra. Tri Herlinawati	P	Penata Tingkat 1 / III d
11.	Antonius Subagyo, BA	L	Penata Tingkat 1 / III d
12.	Qoidatun Nadhiroh S, SE.MM	P	Penata / III c
13.	Britsvina Lia Miranti, S.Kom	P	Penata / III c
14.	Farsyiah	P	Penata / III c
15.	Prasetyaningsih, SE	P	Penata / III c
16.	Budi Rahmat	L	Penata Muda Tingkat 1 / III b
17.	Toni Sumbangsih	L	Penata Muda Tingkat 1 / III b
18.	Wiwik Purwati, SE.MM	P	Penata Muda Tingkat 1 / III b
19.	Eko Susanto	L	Penata Muda Tingkat 1 / III b
20.	Akhmad Santosa	L	Penata Muda Tingkat 1 / III b
21.	Nok Sri	P	Penata Muda Tingkat 1 / III b
22.	Taufiqoh Okvitaningrum, Amd	P	Penata Muda / III a
23.	Tatik Nur Azizah, SAP	P	Penata Muda / III a
24.	Siti Erna Susanti, Amd	P	Penata Muda / III a
25.	Etik Rahmawati, Amd	P	Penata Muda / III a
26.	Handoyo, Amd	L	Penata Muda / III a
27.	Kiki Emyrasari, Amd	P	Pengatur Tingkat 1 / II d
28.	Nur Muslikah, Amd	P	Pengatur Tingkat 1 / II d
29.	Sujarwanto, Amd	L	Pengatur Tingkat 1 / II d
30.	Dhuri Adnan, Amd	L	Pengatur Tingkat 1 / II d
31.	Nurkholid	L	Pengatur / II c
32.	Suko Cahyono	L	Pengatur / II c
33.	Khusnul Hotimah	P	Pengatur / II c
34.	Budiyatno	L	Pengatur Muda Tingkat 1 / II b
35.	Teguh Waluyo	L	Pengatur Muda / II a
36.	Abdul Malik	L	Juru / I c
37.	Nur Asfan Khaerun	L	Juru / I c

Sumber: DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung 2017

Berdasarkan tabel 2 tersebut, diketahui bahwa terdapat 37 pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, dengan rincian: 18 laki-laki dan 19 perempuan. Dari semua Aparatur Sipil Negara (ASN) / Pegawai Negeri Sipil (PNS) di kantor dinas tersebut, terdapat 1 orang yang memiliki pangkat Pembina Utama Muda / IV c, 3 orang berpangkat Pembina Tingkat 1 / IV b, 3 orang Pembina / IV a, 4 orang Penata Tingkat 1 / III d, 4 orang Penata / III c, 6 orang Penata Muda Tingkat 1 / III b, 5 orang Penata Muda / III a, 4 orang Pengatur Tingkat 1 / II d, 3 orang Pengatur / II c, 1 orang Pengatur Muda Tingkat 1 / II b, 1 orang Pengatur Muda / II a, serta 2 orang Juru / I c.

#### **f. Pelayanan Umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

##### **Kabupaten Temanggung**

#### **1) Jam Kerja Pelayanan :**

Senin s.d. Kamis	: 07.30 – 12.00 WIB
	(istirahat 12.00-13.00 WIB)
	13.00 – 15.00 WIB
Jumat	: 08.00 – 10.30 WIB

#### **2) Jenis Pelayanan**

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan layanan masyarakat memberikan beberapa jenis jasa layanan. Layanan ini dibedakan menjadi 2, yaitu pelayanan langsung dan pelayanan *online*. Selanjutnya, pelayanan langsung dibagi ke dalam 2 bidang, yaitu pelayanan

yang berkaitan dengan pendaftaran penduduk dan pelayanan yang berkaitan dengan pencatatan sipil. Sementara, pelayanan *online* yang diberikan oleh Dindikcapil Kabupaten Temanggung meliputi pengecekan data, konsultasi data, dan pendaftaran online. Agar lebih memahami jenis layanan instansi tersebut, perhatikan tabel 5 berikut.

**Tabel 5: Jenis Layanan Dindikcapil Kabupaten Temanggung**

No.	Jenis Layanan	Layanan
1.	Pendaftaran Penduduk	Kartu Keluarga (KK) Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) Surat Pindah Kartu Identitas Anak (KIA)
2.	Pencatatan Sipil	Kutipan Akta Kelahiran Kutipan Akta Kematian Kutipan Akta Perkawinan Kutipan Akta Perceraian Pencatatan Pengakuan Anak dan Pengesahan Anak Pencatatan Perubahan Nama Pencatatan Perubahan Kewarganegaraan
3.	Pelayanan Online	a) Cek Data - Cek NIK - Cek E-KTP - Cek Kartu Keluarga (KK) - Cek Akta Kelahiran b) Konsultasi Data c) Pendaftaran Online

Sumber: DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung 2017

### **3) Prosedur Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung**

Prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas dan atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. Masalah yang dimaksud ialah proses penyelesaian layanan yang diberikan oleh Dindikcapil Kabupaten Temanggung. Berikut diberikan rincian syarat pembuatan dan tata cara pemrosesan layanan yang dimaksud.

#### **a) Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK)**

Kartu Keluarga adalah kartu yg harus dimiliki oleh setiap keluarga di suatu kelurahan. Kartu tersebut memuat nama semua anggota keluarga lengkap dengan jenis kelamin, hubungan keluarga, umur, dan pekerjaan. 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. ( 1 )

#### **Prosedur**

- ( a ) Pemohon datang ke Kantor Kelurahan setempat dengan membawa surat pengantar RT/RW dan berkas persyaratan yang telah ditentukan beserta dokumen aslinya;
- ( b ) Petugas Kelurahan mengecek berkas yang bersangkutan dan memberikan blanko/ data isian KK serta memberikan informasi tentang persyaratan masa berlaku dan mekanisme pengisian blanko;
- ( c ) Pemohon mengisi blanko/ data isian KK yang telah disediakan di Kelurahan masing-masing sesuai dengan wilayah tempat tinggalnya;

- ( d ) Formulir yang sudah di isi diserahkan ke Kelurahan;
- ( e ) Petugas Seksi Pemerintahan pada Kelurahan memeriksa dan meneliti blanko/ data isian KK dan meregister dalam buku Harian Peristiwa Kependudukan serta mengajukan kepada Lurah/Kepala Desa untuk ditandatangani;
- ( f ) Apabila berkas belum lengkap maka petugas mengembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
- ( g ) Setelah berkas ditandatangani Lurah/Kepala Desa, Petugas Seksi Pemerintahan pada Kelurahan mencatat dalam Buku Induk Penduduk dan menyerahkan kembali kepada pemohon beserta dokumen aslinya;
- ( h ) Pemohon mendatangi loket pelayanan KK dan KTP yang ada di Kantor Kecamatan dengan membawa berkas lengkap beserta dokumen asli;
- ( i ) Petugas Pelayanan KK dan KTP yang ada di Kecamatan menerima dan memverifikasi berkas serta mencatat data pemohon dalam Buku Permohonan KK.
- ( j ) Petugas Pelayanan KK dan KTP meregister berkas permohonan dan menerbitkan tanda terima pendaftaran;
- ( k ) berkas permohonan yang telah diregister dan berkas lainnya diteruskan ke Operator komputer;
- ( l ) Operator komputer menerima dan mengecek biodata penduduk pada berkas permohonan dengan mensinkronisasi biodata yang diterima

ke dalam Aplikasi SIAK, data yang tidak valid dikembalikan kepada petugas loket;

- ( m ) Operator Komputer mencetak KK sesuai data yang valid pada blangko asli rangkap 5 (lima), serta mencatat nomor serial blanko yang telah diterbitkan;
- ( n ) Operator computer menyerahkan Cetakan KK ke petugas Verifikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- ( o ) KK diserahkan ke bidang Pendaftaran penduduk untuk diteliti dan diparaf Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk kemudian diteruskan ke Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk kemudian diteruskan ke kepala Dinas untuk ditandatangani dan distempel basah selanjutnya diserahkan kembali kepada staf bidang pendaftaran penduduk untuk diteruskan kepada staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertugas di kecamatan yang bersangkutan;
- ( p ) Pemohon pada batas waktu proses yang telah ditentukan mendatangi loket Pelayanan KK dan KTP di Kecamatan;
- ( q ) Pemohon dengan menunjukkan tanda terima pembayaran menyerahkan ke petugas pelayanan KK dan KTP di Kecamatan;
- ( r ) Petugas Pelayanan KK dan KTP menerima kwitansi/tanda terima dan menyerahkan KK dan dokumen asli lainnya kepada pemohon.

**( 2 ) Lama waktu penyelesaian :**

14 (empat belas) hari kerja.

**b) Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)**

Kartu Tanda Penduduk (KTP) ialah kartu pengenal yang harus dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia. Kartu ini memuat nama, Nomor Induk Kependudukan (NIK), jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, pekerjaan, serta domisili pemilik KTP.

**( 1 ) Prosedur**

- ( a ) Pemohon datang ke kelurahan untuk mengisi formulir permohonan kartu tanda penduduk (F-1.07), serta melengkapi semua dokumen persyaratan yang dibutuhkan dengan membawa surat pengantar RT/RW dimana pemohon berdomisili.
- ( b ) Petugas registrasi desa/kelurahan menerima dan memeriksa berkas pemohon;
- ( c ) Apabila berkas belum lengkap maka petugas mengembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
- ( d ) Setelah berkas lengkap Petugas registrasi desa/ Kelurahan meregister dalam buku dan meminta tanda tangan Lurah/kepala desa;
- ( e ) Setelah Lurah menandatangani, Petugas Kelurahan menyerahkan kembali kepada pemohon beserta berkas asli;
- ( f ) Pemohon mendatangi loket pelayanan KK dan KTP Kantor Kecamatan dengan membawa berkas lengkap;
- ( g ) Petugas Locket Pelayanan KK dan KTP pada Kecamatan menerima dan meneliti berkas dan semua persyaratan serta

- memberikan informasi tentang masa berlaku, lama pemrosesan, dan besarnya retribusi yang harus dibayar oleh pemohon;
- ( h ) Petugas loket Pelayanan KK dan KTP memberikan paraf dan nomor pada berkas permohonan KTP sebagai tanda berkas sudah lengkap dan dapat diproses;
- ( i ) Petugas meregister Berkas permohonan;
- ( j ) Berkas permohonan yang telah diregister diteruskan ke operator komputer kecamatan.
- ( k ) Operator komputer menerima dan mengecek biodata penduduk pada berkas permohonan dengan mensinkronisasi biodata yang diterima ke dalam Aplikasi SIAK (entri data), data yang tidak valid dikembalikan kepada petugas loket Pelayanan KK dan KTP; ( l ) Operator komputer mencetak KTP sesuai data yang valid pada blangko asli, serta mencatat nomor serial blanko yang telah diterbitkan;
- ( m ) Operator komputer meneruskan berkas dan KTP yang telah dicetak kepada Petugas Pelayanan KK dan KTP;
- ( n ) Petugas Pelayanan KK dan KTP meregister berkas permohonan dan menyimpannya serta menghimpun KTP untuk diserahkan kepada pemohon.
- ( o ) Pemohon pada batas waktu proses yang telah ditentukan mendatangi Loker Pelayanan pada Kantor Kecamatan;

- ( p ) Pemohon menunjukkan tanda terima pembayaran dan menyerahkannya kepada Petugas Loker Pelayanan KK dan KTP;
- ( q ) Petugas Loker Pelayanan KK dan KTP menerima tanda terima kemudian menyerahkan KTP dan dokumen asli lainnya kepada pemohon.

**( 2 ) Lama waktu penyelesaian**

14 (empat belas) hari kerja.

**c) Pelayanan Surat Keterangan Pindah Domisili (SKPD)**

Surat pindah ialah surat yang menjelaskan mengenai perpindahan tempat tinggal atau domisili seorang warga negara. Berikut merupakan persyaratan dan prosedur pembuatan surat pindah domisili tersebut.

**( 1 ) Prosedur Pelayanan:**

- ( a ) Pemohon datang ke Kantor Desa/Kelurahan setempat dengan membawa surat pengantar RT/RW dan berkas lengkap sesuai persyaratan yang telah ditentukan beserta dokumen aslinya;
- ( b ) Petugas Desa/Kelurahan mengecek berkas yang bersangkutan dan memberikan blanko serta memberikan informasi tentang persyaratan, masa berlaku dan mekanisme pengisian blanko;
- ( c ) Petugas Seksi Pemerintahan pada Desa/Kelurahan memeriksa dan meneliti berkas dan persyaratan lainnya;
- ( d ) Apabila berkas belum lengkap maka Petugas mengembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;

- ( e ) Petugas Seksi Pemerintahan pada Desa/Kelurahan membuat surat pengantar yang ditandatangani Lurah;
- ( f ) Setelah ditandatangani Kepala Desa/Lurah, Petugas Seksi Pemerintahan pada Desa/Kelurahan meregister ke dalam buku dan menyerahkan kembali kepada pemohon beserta dokumen aslinya;
- ( g ) Pemohon mendatangi Kasi Pemerintahan di Kecamatan untuk meminta pengesahan berupa tanda tangan dan stempel setelah itu ke Pelayanan Dinas dengan membawa berkas lengkap beserta dokumen asli;
- ( h ) Petugas Loker pada Dinas menerima, meneliti berkas, dan memberikan informasi kepada pemohon tentang masa berlaku, lama pemrosesan dan besarnya retribusi yang harus dibayar;
- ( i ) Petugas Loker menyerahkan berkas pemohon kepada Petugas register
- ( j ) Petugas register pada bidang pendaftaran penduduk meneliti dan mencatat data pemohon dalam Buku Induk dan buku mutasi penduduk;
- ( k ) Petugas register meneruskan berkas ke Kasi Identitas dan Perpindahan Penduduk untuk diverifikasi;
- ( l ) Bila telah sesuai, Identitas dan Perpindahan Penduduk memberikan paraf pada register dan berkas pemohon kemudian diteruskan kekasir;

- ( m ) Pemohon membayar biaya permohonan sesuai retribusi;
- ( n ) Kasir menerima uang dan menerbitkan kwitansi/ tanda terima pembayaran, mencatat penerimaan pada buku kas serta memberi nomor pada berkas permohonan sesuai nomor kwitansi.
- ( o ) Kasir meneruskan berkas permohonan dan dokumen lainnya ke petugas operator computer untuk diproses lebih lanjut;
- ( p ) Operator komputer menginput data register perpindahan penduduk ke dalam sistem komputer sesuai yang tercatat pada register dengan menggunakan SIAK dan memastikan sudah diinput dengan benar.
- ( q ) Operator Komputer mencetak surat keterangan pindah domisili dan meneruskan register dan surat keterangan pindah domisili kepada staf bidang pendaftaran penduduk;
- ( r ) Petugas/staf pada bidang pendaftaran penduduk mengajukan Surat Keterangan Pindah Domisili dan kelengkapan berkas pemohon kepada Kepala bidang pendaftaran Penduduk untuk ditandatangani;
- ( s ) Untuk perpindahan penduduk antar kelurahan dalam satu wilayah kecamatan diterbitkan Surat Keterangan Pindah yang ditandatangani Lurah;
- ( t ) Untuk perpindahan penduduk antar kecamatan diterbitkan Surat Keterangan Pindah yang ditandatangani Camat;

- ( u ) Untuk kepindahan penduduk antar kabupaten/kota dalam provinsi ditandatangani kepala bidang pendaftaran penduduk, sedangkan kepindahan penduduk antar provinsi/keluar propinsi ditandatangani oleh Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal;
- ( v ) Setelah ditandatangani, Petugas/staf pada bidang pendaftaran penduduk menyerahkan Surat Keterangan Penduduk Pindah Domisili kepada Petugas Loker Pelayanan;
- ( w ) Pemohon pada batas waktu proses yang telah ditentukan mendatangi Loker Pelayanan pada Dinas;
- ( x ) Pemohon dengan menunjukkan tanda terima pembayaran menyerahkan kepada Petugas Loker;
- ( y ) Petugas Loker menyerahkan Surat Keterangan Penduduk Pindah Domisili serta dokumen asli lainnya serta menginformasikan masa berlaku Surat Keterangan Penduduk Pindah Domisili kepada Pemohon.

( 2 ) **Lama waktu penyelesaian** : 14 hari

**d) 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 tentang perlindungan anak. Adapun yang menjadi persyaratan untuk mengurus Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung ialah sebagai berikut.

**( 1 ) Prosedur**

- ( a ) Pencatatan kelahiran yang melampaui batas waktu lebih dari 1 (satu) tahun sejak tanggal kelahiran, dilaksanakan setelah mendapatkan penetapan pengadilan negeri.
- ( b ) Pemohon adalah orang tua anak yang lahir;
- ( c ) Pemohon datang ke Kantor Kelurahan setempat dengan membawa surat pengantar RT/RW dan berkas persyaratan lengkap;
- ( d ) Petugas pada Kelurahan memeriksa dan meneliti berkas dan persyaratan lainnya;
- ( e ) Apabila berkas belum lengkap maka Petugas mengembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
- ( f ) Setelah berkas lengkap, Petugas Seksi Pemerintahan pada Kelurahan memproses Surat Keterangan Kelahiran, meregister dalam buku serta mengajukan kepada Lurah;
- ( g ) Setelah ditandatangani Lurah, Petugas kelurahan menyerahkan Surat Keterangan Kelahiran serta dokumen asli lainnya kepada pemohon.

- ( h ) Pemohon menyerahkan berkas yang telah ditandatangani Kepala Desa/Lurah ke Petugas loket Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- ( i ) Petugas loket pelayanan Dinas menerima dan memeriksa berkas permohonan.
- ( j ) Apabila berkas belum lengkap maka Petugas mengembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
- ( k ) Petugas pelayanan meberikan paraf dan nomor pada berkas permohonan yang sudah lengkap,mencatat pada buku pendaftaran akta kelahiran dan menyerahkannya pada petugas register;
- ( l ) Petugas register menerima berkas dan mencatat pada register akta kelahiran dan meneruskan register akta kelahiran ke petugas loket pelayanan.
- ( m ) Petugas loket pelayanan meminta tandatangan pemohon dan saksi-saksi pada register akta kelahiran.
- ( n ) Petugas loket pelayanan mengembalikan register akta kelahiran pada petugas/staf dibidang pencatatan sipil dan menerbitkan tanda terima berkas kepada pemohon.
- ( o ) Petugas pencatat register pada bidang pencatatan sipil memberikan register dan dokumen lainnya kepada kasi pencatatan kelahiran untuk diverifikasi lebih lanjut.
- ( p ) Kasi pencatatan kelahiran memeriksa kesesuaian register dengan berkas pemohon.

- ( q ) Bila telah sesuai, kasi pencatatan kelahiran memberikan paraf pada register akta kelahiran dan meneruskannya pada Operator Komputer.
- ( r ) Operator komputer menginput data register akta kelahiran ke dalam sistem komputer sesuai yang tercatat pada register akta kelahiran dengan menggunakan SIAK dan memastikan sudah diinput dengan benar.
- ( s ) Operator Komputer mencetak Kutipan akta kelahiran pada kertas buram dan meneruskan register dan kutipan akta kepada kepala bidang pencatatan sipil;
- ( t ) Kepala bidang pencatatan sipil memverifikasi dan meneliti kesesuaian kutipan akta kelahiran dengan berkas pemohon, dan memberikan paraf pada berkas yang telah sesuai;
- ( u ) Operator komputer mencetak kutipan akta kelahiran yang telah diparaf kepala bidang pencatatan sipil pada blangko asli dan meneruskannya ke sekretaris dinas;
- ( v ) Sekretaris dinas meneliti kesesuaian kutipan akta dengan berkas pemohon dan memberikan paraf untuk diteruskan kepada kepala dinas;
- ( w ) Kepala Dinas menandatangani register dan kutipan akta kelahiran.
- ( x ) Kepala dinas meneruskan register dan dokumen lainnya kepada petugas arsip untuk disimpan, dan meneruskan kutipan akta

kelahiran kepada staf tata usaha untuk di stempel selanjutnya diteruskan ke petugas loket penyerahan berkas.

( y ) Pemohon menyerahkan tanda terima berkas kepada petugas loket penyerahan berkas;

( z ) Petugas loket penyerahan berkas mencari kutipan akta kelahiran sesuai tanda terima berkas dan menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon.

**( 2 ) Lama waktu penyelesaian**

30 (tigapuluh) hari kerja sejak tanggal dipenuhinya semua persyaratan.

**e) Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kematian**

Akta kematian ialah surat keterangan tentang hari, tanggal, dan tempat kematian seseorang. Akta kematian ini bermanfaat sebagai prasyarat pengurusan pembagian warisan, sebagai salah satu persyaratan bagi janda/duda terutama bila bertugas sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk menikah lagi, sebagai salah satu prasyarat mengurus pensiun bagi ahli waris. Berikut merupakan syarat pembuatan akta kematian.

**( 1 ) Prosedur**

( a ) Pemohon adalah ahli waris;

( b ) Pemohon datang ke Kantor Kelurahan setempat dengan membawa surat pengantar RT/RW dan berkas persyaratan lengkap;

( c ) Petugas pada Kelurahan memeriksa dan meneliti berkas dan persyaratan lainnya;

- ( d ) Apabila berkas belum lengkap maka Petugas mengembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
- ( e ) Setelah berkas lengkap, Petugas Seksi Pemerintahan pada Kelurahan untuk memproses Surat Keterangan kematian, meregister dalam buku serta mengajukan kepada Lurah;
- ( f ) Setelah ditandatangani Lurah, Petugas kelurahan menyerahkan Surat Keterangan Kematian serta dokumen asli lainnya kepada pemohon.
- ( g ) Pemohon menyerahkan berkas yang telah ditandatangani Kepala Desa/Lurah ke Petugas loket Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- ( h ) Petugas loket pelayanan Dinas menerima dan memeriksa berkas permohonan.
- ( i ) Apabila berkas belum lengkap maka Petugas mengembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
- ( j ) Petugas loket pelayanan memberikan paraf dan nomor pada berkas permohonan yang sudah lengkap, mencatat pada buku pendaftaran akta kematian dan menyerahkannya pada petugas di bidang Pencatatan Sipil.
- ( k ) Petugas pada bidang pencatatan sipil menerima berkas dan mencatat pada register akta kematian dan meneruskan register akta kematian ke petugas pelayanan.

- ( l ) Petugas pelayanan meminta tandatangan pemohon dan saksi-saksi pada register akta kematian.
- ( m ) Petugas pelayanan mengembalikan register akta kematian pada petugas dibidang pencatatan sipil dan menerbitkan tanda terima berkas kepada pemohon.
- ( n ) Petugas pencatat register pada bidang pencatatan sipil memberikan register kepada kasi pencatatan kematian untuk diverifikasi lebih lanjut.
- ( o ) Kasi pencatatan kematian memeriksa kesesuaian register dengan berkas pemohon;
- ( p ) Bila telah sesuai, kasi pencatatan kematian memberikan paraf pada register akta kematian dan meneruskannya pada Operator Komputer.
- ( q ) Operator komputer menginput data register akta kematian ke dalam sistem komputer sesuai yang tercatat pada register akta kematian dengan teliti dan memastikan sudah diinput dengan benar.
- ( r ) Operator Komputer mencetak Kutipan akta kematian pada kertas buram dan meneruskan register dan kutipan akta kematian kepada kepala bidang pencatatan sipil;
- ( s ) Kepala bidang pencatatan sipil memverifikasi dan meneliti kesesuain kutipan akta kematian dengan berkas pemohon,dan memberikan paraf pada berkas yang telah sesuai;

- ( t ) Operator komputer mencetak kutipan akta kematian yang telah diparaf kepala bidang pencatatan sipil pada blangko asli dan meneruskannya ke sekretaris dinas;
- ( u ) Sekretaris dinas meneliti kesesuaian kutipan akta dengan berkas pemohon dan memberikan paraf untuk diteruskan kepada kepala dinas;
- ( v ) Kepala Dinas menandatangani register dan kutipan akta kematian;
- ( w ) Kepala dinas meneruskan register dan dokumen lainnya kepada petugas arsip untuk disimpan, dan meneruskan kutipan akta kematian kepada staf tata usaha untuk di stempel selanjutnya diteruskan ke petugas loket penyerahan berkas.
- ( x ) Pemohon menyerahkan tanda terima berkas kepada petugas loket penyerahan berkas;
- ( y ) Petugas loket penyerahan berkas mencari kutipan akta kematian sesuai tanda terima berkas dan menyerahkan kutipan akta kematian dan dokumen asli lainnya kepada pemohon.

**( 2 ) Lama waktu penyelesaian**

6 (enam) hari kerja sejak tanggal dipenuhinya semua persyaratan.

**f) Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan**

Akta perkawinan ialah surat yang menerangkan bahwa seorang laki-laki dan wanita telah resmi terikat sebagai suami istri berdasarkan hukum negara yang berlaku di Indonesia.

( 1 ) **Prosedur**

- ( a ) Pemohon datang sendiri dan tidak bisa diwakilkan ke Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil untuk mendaftarkan diri sekurang-kurangnya 2 (dua) minggu sebelum tanggal perkawinan dan mengambil formuir pelaporan perkawinan (F-2.09).
- ( b ) Setelah mengisi blanko yang diterima, pemohon menyerahkan blanko dan persyaratan lainnya kepada petugas loket;
- ( c ) Petugas Loker pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil menerima dan meneliti berkas dan memberikan informasi kepada pemohon tentang masa berlaku, lama penyelesaian, dan besarnya retribusi yang harus dibayar pemohon;
- ( d ) Apabila berkas belum lengkap maka petugas mengembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
- ( e ) Petugas Loker memberikan paraf pada berkas sebagai tanda sudah lengkap dan menyerahkan berkas kepada register untuk diproses lebih lanjut;
- ( f ) Petugas meneliti dan mencatat data pemohon dalam register Akta Perkawinan sesuai berkas;
- ( g ) Petugas meminta tandatangan pelapor dan saksi-saksi pada register akta perkawinan;
- ( h ) Petugas meneruskan berkas dan register akta perkawinan kepada kasi pencatatan perkawinan untuk diverifikasi;

- ( i ) Kasi pencatatan perkawinan memeriksa kesesuaian register dengan data pada berkas pemohon;
- ( j ) Kasi pencatatan perkawinan memberikan paraf pada register dan meneruskan kepada kasir;
- ( k ) Pemohon membayar biaya permohonan akta perkawinan sesuai retribusi;
- ( l ) Kasir menerima uang dan menerbitkan kwitansi serta memberi nomor pada berkas permohonan sesuai nomor kwitansi;
- ( m ) Kasir meneruskan berkas pemohon dan dokumen lainnya kepada petugas operator;
- ( n ) Operator komputer menginput data register akta perkawinan ke dalam system komputer dengan teliti;
- ( o ) Setelah memastikan sudah diinput dengan benar, operator komputer mencetak kutipan akta perkawinan pada kertas buram;
- ( p ) Operator Komputer mencetak Kutipan akta perkawinan pada kertas buram dan meneruskan register dan kutipan akta perkawinan kepada kepala bidang pencatatan sipil;
- ( q ) Kepala bidang pencatatan sipil memverifikasi dan meneliti kesesuaian kutipan akta perkawinan dengan berkas pemohon, dan memberikan paraf pada berkas yang telah sesuai;
- ( r ) Petugas operator komputer meneruskan kutipan akta perkawinan, register, dan berkas kepada petugas di bidang pencatatan sipil untuk diteruskan kepada sekretaris dinas untuk diparaf;

- ( s ) Sekretaris dinas meneliti dan memberi paraf pada kutipan akta perkawinan yang telah sesuai dan meneruskan kutipan akta perkawinan, register, dan berkas kepada kepala dinas;
- ( t ) Kepala dinas meneliti dan menandatangani kutipan akta perkawinan dan dokumen lainnya;
- ( u ) Kepala dinas meneruskan register dan dokumen lainnya kepada petugas arsip untuk disimpan, dan meneruskan kutipan akta perkawinan kepada staf tata usaha untuk di stempel selanjutnya diteruskan ke petugas loket penyerahan berkas.
- ( v ) Petugas arsip menyimpan berkas pada ruang arsip;
- ( w ) Pemohon pada batas waktu proses yang telah ditentukan mendatangi Loket Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- ( x ) Pemohon dengan menunjukkan tanda terima pembayaran menyerahkan kepada Petugas Locket;
- ( y ) Petugas Locket menyerahkan akta perkawinan serta dokumen asli lainnya kepada pemohon.

**( 2 ) Lamanya penyelesaian**

6 (enam) hari kerja sejak tanggal dipenuhinya semua persyaratan.

**g) Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian**

Akta perceraian adalah suatu bukti otentik tentang putusnya suatu ikatan perkawinan. Berikut merupakan syarat dan prosedur pembuatan akta perceraian di Dindukcapil Temanggung.

( 1 ) **Prosedur**

- ( a ) Pemohon ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengambil blanko akta perceraian;
- ( b ) Pemohon mendatangi loket pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa berkas lengkap beserta dokumen aslinya;
- ( c ) Petugas Loket pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerima dan meneliti berkas dan memberikan informasi kepada pemohon tentang masa berlaku, lama penyelesaian, dan besarnya retribusi yang harus dibayar pemohon;
- ( d ) Apabila berkas belum lengkap maka petugas mengembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
- ( e ) Petugas Loket memberikan paraf pada berkas sebagai tanda sudah lengkap dan menyerahkan berkas kepada petugas register untuk diproses lebih lanjut;
- ( f ) Petugas meneliti dan mencatat data pemohon dalam register Akta perceraian sesuai berkas;
- ( g ) Petugas meminta tandatangan pelapor dan saksi-saksi pada register akta perceraian;
- ( h ) Petugas meneruskan berkas dan register akta perceraian kepada kasi pencatatan perceraian untuk diverifikasi;
- ( i ) Kasi pencatatan perceraian memeriksa kesesuaian register dengan data pada berkas pemohon;

- (j) Kasi pencatatan perceraian memberikan paraf pada register dan meneruskan kepada kasir;
- (k) Pemohon membayar biaya permohonan akta perceraian kepada kasir sesuai retribusi;
- (l) Kasir menerima uang dan menerbitkan kwitansi serta memberi nomor pada berkas permohonan sesuai nomor kwitansi selanjutnya meneruskan berkas dan dokumen lainnya ke operator komputer;
- (m) Operator komputer menginput data register akta perceraian ke dalam system komputer dengan teliti Setelah memastikan sudah diinput dengan benar, operator komputer mencetak kutipan akta perceraian pada kertas buram;
- (n) Operator Komputer mencetak Kutipan akta perceraian pada kertas buram dan meneruskan register dan kutipan akta perceraian kepada kepala bidang pencatatan sipil;
- (o) Kepala bidang pencatatan sipil memverifikasi dan meneliti kesesuaian kutipan akta perceraian dengan berkas pemohon, dan memberikan paraf pada berkas yang telah sesuai;
- (p) Petugas operator komputer mencetak pada blangko asli dan meneruskan kutipan akta perceraian, register, dan berkas kepada petugas di bidang pencatatan sipil untuk diteruskan kepada kepala dinas;

- ( q ) Petugas dibidang pencatatan sipil meneruskan kutipan akta perceraian, register, dan berkas kepada kepala dinas;
- ( r ) Kepala dinas meneliti dan menandatangani kutipan akta perceraian dan dokumen lainnya;
- ( s ) Kepala dinas meneruskan register, berkas, dan dokumen lainnya kepada Petugas arsip dan meneruskan kutipan Akta Perceraian kepada Petugas Loker Pelayanan;
- ( t ) Petugas arsip menyimpan berkas pada ruang arsip;
- ( u ) Pemohon pada batas waktu proses yang telah ditentukan mendatangi Loker Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- ( v ) Pemohon dengan menunjukkan tanda terima pembayaran menyerahkan kepada Petugas Loker;
- ( w ) Petugas Loker menyerahkan akta perceraian serta dokumen asli lainnya kepada pemohon.

( 2 ) **Lamanya penyelesaian**

6 (enam) hari kerja sejak tanggal dipenuhinya semua persyaratan.

**h) Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama**

Catatan perubahan nama merupakan keterangan yang menyatakan bahwa seseorang telah melakukan perubahan nama. Syarat dan proses pengajuan layanan perubahan nama di Dindukcapil Temanggung ialah sebagai berikut.

( 1 ) **Prosedur**

- ( a ) Pemohon ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengambil blanko perubahan nama;
- ( b ) Pemohon mendatangi loket pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa berkas lengkap beserta dokumen aslinya;
- ( c ) Petugas Loket pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerima dan meneliti berkas dan memberikan informasi kepada pemohon tentang masa berlaku, lama penyelesaian, dan besarnya retribusi yang harus dibayar pemohon;
- ( d ) Apabila berkas belum lengkap maka petugas mengembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
- ( e ) Petugas Loket memberikan paraf pada berkas sebagai tanda sudah lengkap dan menyerahkan berkas kepada kasi pencatatan perubahan nama untuk diverifikasi;
- ( f ) Kasi pencatatan perubahan nama memeriksa kelengkapan berkas dan memberikan paraf pada berkas yang sudah lengkap;
- ( g ) Kasi pencatatan perubahan nama menyerahkan berkas permohonan kepada petugas register di bidang pencatatan sipil untuk dicatat dalam register;
- ( h ) Petugas meneliti dan mencatat data pemohon dalam register perubahan nama sesuai berkas;

- ( i ) Petugas meneruskan berkas dan register akta perubahan nama kepada kasir;
- ( j ) Kasir menerima uang dan menerbitkan kwitansi serta memberi nomor pada berkas permohonan sesuai nomor kwitansi;
- ( k ) Kasir menyerahkan berkas permohonan kepada petugas operator computer dinas untuk diproses lebih lanjut;
- ( l ) Operator komputer menginput data register akta perubahan nama ke dalam system komputer dengan teliti Setelah memastikan sudah diinput dengan benar, operator komputer melakukan catatan pinggir pada register akta dan kutipan akta catatan sipil;
- ( m ) Operator Komputer mencetak akta dan Kutipan akta kemudian meneruskan register dan kutipan akta catatan sipil kepada kepala bidang pencatatan sipil;
- ( n ) Kepala bidang pencatatan sipil memverifikasi dan meneliti kesesuain kutipan akta catatan sipil dengan berkas pemohon,dan memberikan paraf pada berkas yang telah sesuai;
- ( o ) Petugas operator komputer mencetak pada blangko asli dan meneruskan kutipan akta perubahan nama, register, dan berkas lain kepada petugas di bidang pencatatan sipil untuk diparaf kepala bidang pencatatan sipil dan diteruskan kepada sekretaris dinas untuk diparaf;

- ( p ) Staf tata usaha meneruskan kutipan akta perubahan nama, register, dan berkas lain yang telah diparaf sekretaris dinas kepada kepala dinas;
- ( q ) Kepala dinas meneliti dan menandatangani kutipan akta perubahan nama dan dokumen lainnya;
- ( r ) Kepala dinas meneruskan register, berkas, dan dokumen lainnya kepada Petugas arsip dan meneruskan kutipan Akta Perubahan nama kepada Petugas Locket Pelayanan;
- ( s ) Petugas arsip menyimpan berkas pada ruang arsip;
- ( t ) Pemohon pada batas waktu proses yang telah ditentukan mendatangi Locket Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- ( u ) Pemohon dengan menunjukkan tanda terima pembayaran menyerahkan kepada Petugas Locket;
- ( v ) Petugas Locket menyerahkan akta perubahan nama serta dokumen asli lainnya kepada pemohon.

**( 2 ) Lamanya penyelesaian**

6 (enam) hari kerja sejak tanggal dipenuhinya semua persyaratan.

**i) Pelayanan Pencatatan Perubahan Kewarganegaraan**

Catatan perubahan kewarganegaraan yaitu surat keterangan yang menyatakan bahwa seseorang telah melakukan pergantian kewarganegaraan. Syarat dan proses pengajuan layanan perubahan nama di Dindukcapil Temanggung sebagai berikut.

( 1 ) **Prosedur**

- ( a ) Pemohon ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengambil blanko perubahan Kewarganegaraan;
- ( b ) Pemohon mendatangi loket pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa berkas lengkap beserta dokumen aslinya;
- ( c ) Petugas Loket pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerima dan meneliti berkas dan memberikan informasi kepada pemohon tentang masa berlaku, lama penyelesaian, dan besarnya retribusi yang harus dibayar pemohon;
- ( d ) Apabila berkas belum lengkap maka petugas mengembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
- ( e ) Petugas Loket memberikan paraf pada berkas sebagai tanda sudah lengkap dan menyerahkan berkas kepada kasi pencatatan perubahan Kewarganeagraan untuk diverifikasi;
- ( f ) Kasi kasi pencatatan perubahan Kewarganeagraan memeriksa kelengkapan berkas dan memberikan para pada berkas yang sudah lengkap;
- ( g ) Kasi kasi pencatatan perubahan Kewarganeagraan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas register di bidang Pendaftaran Penduduk untuk dicatat dalam register;
- ( h ) Petugas meneliti dan mencatat data pemohon dalam register perubahan kewarganegaraan sesuai berkas;

- ( i ) Petugas meneruskan berkas dan register kepada kasir;
- ( j ) Kasir menerima uang dan menerbitkan kwitansi serta memberi nomor pada berkas permohonan sesuai nomor kwitansi;
- ( k ) Kasir menyerahkan berkas permohonan kepada petugas operator komputer dinas untuk diproses lebih lanjut;
- ( l ) Operator komputer menginput data register akta perubahan kewarganegaraan ke dalam system komputer dengan teliti setelah memastikan sudah diinput dengan benar, operator komputer melakukan catatan pinggir pada akta dan kutipan akta catatan sipil;
- ( m ) Operator Komputer mencetak akta dan Kutipan akta kemudian meneruskan register dan kutipan akta catatan sipil kepada kepala bidang Pencatatan Sipil;
- ( n ) Kepala bidang Pencatatan Sipil memverifikasi dan meneliti kesesuaian kutipan akta catatan sipil dengan berkas pemohon, dan memberikan paraf pada berkas yang telah sesuai;
- ( o ) Petugas operator komputer mencetak pada blangko asli dan meneruskan kutipan akta perubahan kewarganegaraan, register, dan berkas lain kepada petugas di bidang Pencatatan Sipil untuk diparaf kepala bidang Pencatatan Sipil dan diteruskan kepada Sekretaris Dinas untuk diparaf;

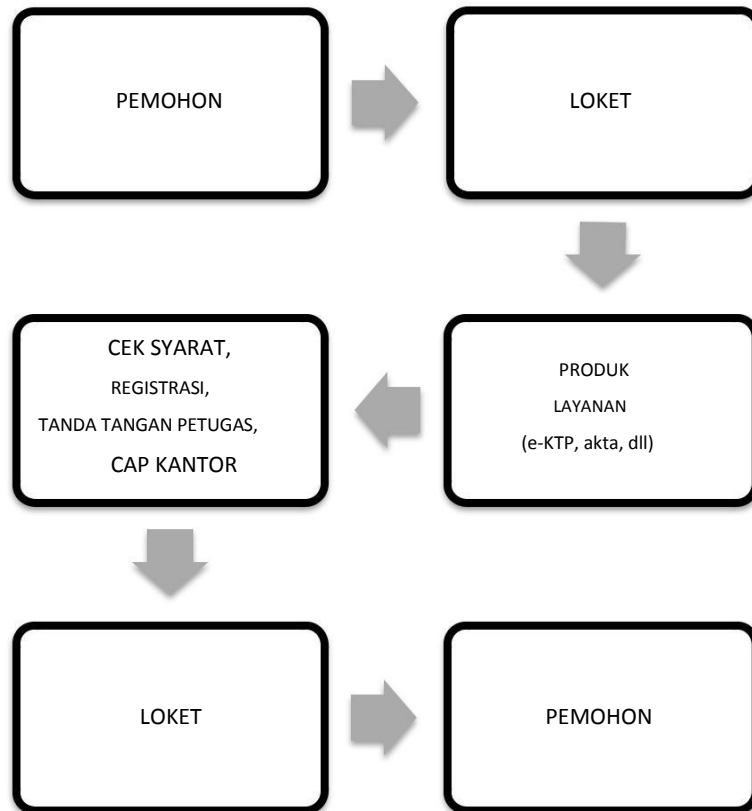
- ( p ) Staf tata usaha meneruskan kutipan akta perubahan Kewarganegaraan, register, dan berkas lain yang telah diparaf Sekretaris Dinas kepada Kepala Dinas;
- ( q ) Kepala dinas meneliti dan menandatangani Kutipan Akta Perubahan Kewarganegaraan dan dokumen lainnya;
- ( r ) Kepala Dinas meneruskan register, berkas, dan dokumen lainnya kepada Petugas arsip dan meneruskan kutipan Akta Perubahan Kewarganegaraan kepada Petugas Loker Pelayanan;
- ( s ) Petugas arsip menyimpan berkas pada ruang arsip;
- ( t ) Pemohon pada batas waktu proses yang telah ditentukan mendatangi Loker Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- ( u ) Pemohon dengan menunjukkan tanda terima pembayaran menyerahkan kepada Petugas Loker;
- ( v ) Petugas Loker menyerahkan akta perubahan nama serta dokumen asli lainnya kepada pemohon.

( 2 ) **Lamanya penyelesaian**

6 (enam) hari kerja sejak tanggal dipenuhinya semua persyaratan.

#### 4) Penyelenggaraan Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung

Berikut ini adalah bagan mekanisme pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.



**Gambar 3: Mekanisme Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung**

## 2. Deskripsi Data Penelitian

### a. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Dinas

#### Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung mempunyai peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik, khususnya di lingkup daerah (Temanggung). Guna mengetahui kualitas pelayanan publik di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono, 2005:70). Dimensi yang dimaksud meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*emphaty*). Selain itu, peneliti juga meneliti kendala dalam pelayanan publik yang diberikan oleh Dindukcapil Temanggung serta upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di instansi tersebut.

#### 1) Bukti Fisik (*Tangible*)

*Tangible* merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kriteria penilaian kualitas layanan, yang termasuk dalam aspek ini ialah sarana prasarana penunjang pelayanan (loket pelayanan, komputer, telepon, alat perekam KTP, papan informasi, kursi tunggu, meja pelayanan, dan tempat sampah). Selain itu, faktor kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan dan ruangan penunjang layanan (mushola, kamar mandi), ketersediaan wadah aspirasi masyarakat (kotak saran), serta kerapian penampilan pegawai juga mendukung primanya layanan yang diberikan. Pada dimensi

ini peneliti menggunakan teknik wawancara guna mengukur kualitas bukti fisik (*Tingable*) untuk mendukung pelayanan publik di Dindukcapil Kabupaten Temanggung.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, salah satu sarana pendukung layanan ialah faktor kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan. Menurut masyarakat yang menjadi narasumber (Wahid, Ketut Triyanto, dan Guruh), ruangan pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Temanggung sudah rapi dan bersih, akan tetapi masih kurang luas (Wahid, wawancara 10 April 2017).

Selain masalah kebersihan ruangan, sarana pendukung layanan seperti papan informasi juga perlu diperhatikan. Papan informasi ini sudah diletakkan di tempat yang strategis, sehingga masyarakat yang datang ke Dindukcapil dapat langsung melihat dan membaca informasi yang terdapat di papan tersebut. Seperti yang disampaikan oleh guruh: “ ... saya lihat di dekat papan pengumuman”.

Sarana prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sudah mampu mendukung pelayanan prima kepada masyarakat. Seperti yang telah disampaikan oleh sekretariat Dindukcapil Temanggung.

Sarana prasarana pendukung kerja sebagian telah terpenuhi, namun untuk lokasi di tempat saat ini di pandang kurang memenuhi persyaratan namun saat ini DINDUKCAPIL sedang dalam proses pembangunan gedung baru yang lebih representatif.

AN – wawancara 18 April 2017

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk - Ariani Puji Rahayu, S.H, M.M. Beliau mengungkapkan bahwa

meskipun telah mampu mendukung proses pelayanan, akan lebih baik jika kuantitas dan kualitas sarana prasarana pendukung ditingkatkan (berdasar hasil wawancara pada 3 April 2017).

Kurangnya kualitas fasilitas sarana prasarana penunjang layanan juga dirasakan oleh masyarakat yang mengajukan permohonan layanan. Menurut Guruh (berdasar wawancara 10 April 2017), fasilitas yang diberikan dalam menunggu layanan di Dindukcapil Temanggung masih kurang, karena di ruang tunggu belum ada buku bacaan atau koran, serta masih belum ada kipas angin sehingga terasa panas dan gerah. Selanjutnya, agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik, Guruh (masyarakat, wawancara 10 April 2017) memberikan saran kepada instansi terkait untuk menggunakan pengeras suara pada saat memanggil antrian.

## 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 cepat dan memuaskan. Menurut Drs. Achmad Nasir – sekretariat Dindukcapil Temanggung, pemrosesan pengajuan layanan telah dilaksanakan secara tepat dan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku. Drs. Achmad Nasir “Waktu penyelesaian pelayanan yang dilaksanakan oleh Dindukcapil telah sesuai dengan aturan yang berlaku di Kabupaten Temanggung”.

Senada dengan hasil wawancara dengan Sekretariat Dindukcapil Temanggung, Ariani Puji Rahayu, S.H, M.M. - Kabid Pelayanan Pendaftaran Pendudukan Kab. Temanggung juga menyatakan bahwa pemrosesan dilaksanakan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditentukan (berdasar hasil wawancara 3 April 2017).

Pernyataan-pernyataan pegawai di Dindukcapil Kabupaten Temanggung ini mendapat persetujuan dari Wahid (wawancara 10 April 2017) dan Ketut Triyanto (wawancara 20 April 2017) yang merupakan perwakilan dari masyarakat penerima jasa layanan instansi terkait. Mereka menyatakan bahwa penyelesaian layanan cukup tepat waktu. Sementara itu, Guruh (masyarakat, wawancara 10 April 2017) mengatakan, “untuk ketepatan belum jelas karena harus menunggu konfirmasi *via* sms dari kantor Dindukcapil.”

Selain masalah ketepatan waktu, ketepatan dan kepastian biaya yang dibebankan pada masyarakat juga merupakan aspek yang menjadi penilaian kualitas layanan. Berdasar penjelasan Drs. Achmad Nasir – Sekretariat Dindukcapil Temanggung (wawancara 18 April 2017), “semua pelayanan yang diberikan oleh Dindukcapil tidak dikenai biaya atau gratis, dan ini telah di pasang pada ruang pelayanan.” Hal serupa disampaikan oleh Pariyono Arsosiswoyo, S.H - Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil pada wawancara tanggal 3 April 2017, “pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak di pungut biaya retribusi, jika terlambat pengurusannya akan dikenai denda administrasi sebesar Rp 20.000, untuk keterlambatan

pengurusan melampaui batas waktu 60 hari kerja.” Pendapat berbeda disampaikan oleh Ariani Puji Rahayu, S.H, M.M. - Kabid Pelayanan Pendaftaran Pendudukan Kab. Temanggung (wawancara 3 April 2017). Menurut beliau, biaya yang dibebankan kepada masyarakat disesuaikan dengan Peraturan Daerah (Perda) dan Peraturan Bupati (Perbup) retribusi yang berlaku.

Menurut masyarakat penerima layanan, Guruh (wawancara 10 April 2017) dan Ketut Triyatno (20 April 2017), pembuatan dan pemrosesan gratis atau tidak dipungut biaya apapun. Wahid (masyarakat yang diwawancara pada 10 April 2017) menambahkan bahwa rincian pembiayaan di Dindikcapil Kabupaten Temanggung terbuka dan sesuai peraturan.

### **3) Daya Tanggap (*responsiveness*)**

Ketanggapan atau *responsiveness* pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung berhubungan dengan kesigapan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan. Untuk mengetahui respon petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat dan saat masyarakat menghadapi kesulitan/kebingungan dalam mengurus layanan, peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan sejumlah pegawai di Dindikcapil Kabupaten Temanggung.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, pegawai melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan. Selain itu, daya tanggap atau respon pegawai juga diketahui dari hasil wawancara dengan petugas di instansi tersebut.

Drs. Achmad Nasir, sekretariat di Dindukcapil Kabupaten mengaku jika kantor dinas tersebut telah menindaklanjuti apa saja yang menjadi keluhan dari masyarakat (berdasar hasil wawancara 18 april 2017). Pernyataan ini didukung oleh Pariyono Arsosiswoyo, S.H, yang merupakan Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil, beliau mengatakan bahwa saran dari masyarakat telah direalisasikan untuk memperbaiki pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Temanggung, akan tetapi untuk ruang tunggu masih belum representatif (berdasarkan hasil wawancara 3 April 2017).

#### **4) Jaminan (*assurance*)**

Jaminan diperlukan untuk masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud dapat terwujud apabila pegawai di kantor dinas pemerintahan dapat menumbuhkan kepercayaan di hati masyarakat pemohon layanan. Agar masyarakat percaya dengan pelayanan yang diberikan, hendaknya pegawai dapat menjaga komunikasi/interaksi, baik antar pegawai maupun antara pegawai dengan masyarakat.

Di samping itu, Dindukcapil hendaknya memberikan jaminan kepada masyarakat pemohon layanan. Jaminan ini berupa kemudahan akses pelayanan dan jaminan keamanan di Dindukcapil. Ketut merupakan salah satu masyarakat yang menjadi informan menyatakan jika pengurusan/pemrosesan layanan di Dindukcapil mudah, karena semua persyaratan apa yang harus dipenuhi sudah dijelaskan oleh petugas (berdasarkan wawancara 20 April 2017). Pendapat yang sama ditambahkan oleh Wahid, ia menyatakan bahwa tidak ada hambatan yang dialami selama pemrosesan/permohonan pembuatan produk (berdasarkan wawancara 10 April 2017).

Dindukcapil telah memberikan kemudahan akses yang memudahkan masyarakat diantaranya, dokumen akta yang selesai diproses, dinas mengirimkan (SMS) kepada pemohon untuk dapat diambil dokumen yang diurusnya. Pelayanan akta kelahiran juga telah dibuka secara *online*. Namun, saat ini belum ada pemohon yang menggunakan.

AN (wawancara 18 April 2017)

Berdasarkan pernyataan Drs. Achmad Nasir tersebut, diketahui bahwa Dindukcapil telah berupaya untuk memberikan jaminan kemudahan layanan kepada masyarakat.

Selain jaminan kemudahan layanan, jaminan keamanan juga menunjang kepuasan masyarakat. Mengenai keamanan di Dindukcapil, semua masyarakat (informan) yang diwawancara mengaku telah merasa aman. Hal ini disebabkan Dindukcapil memiliki staff keamanan (satpam) sejumlah 3 orang. Namun, Ariani Puji Rahayu, S.H, M.M. selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk tetap menghimbau masyarakat tetap waspada (berdasar wawancara 3 april 2017).

### 5) Empati (*Empathy*)

Empati ialah perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimensi empati ini memegang peranan yang penting dalam mengukur kualitas pelayanan, sebab sikap yang baik dari pegawai pelayanan akan menumbuhkan rasa nyaman kepada dinas/instansi terkait. Untuk mengetahui sikap pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat, peneliti mewawancara sejumlah pegawai agar mengetahui prinsip mereka (pegawai) dalam melakukan pelayanan.

Pariyono Arsosiswoyo, S.H. selaku Kabid Pelayanan Pencatatan sipil (3 April 2017) menyatakan bahwa ketika bertemu masyarakat, beliau melayani sebaik-baiknya dengan motto ‘bersenyum’. Sementara, Ariani Puji Rahayu, S.H, M.M selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyatakan bahwa ‘ramah, cepat, manusiawi, dan sopan’ merupakan sikap yang hendak dilakukan saat melayani masyarakat.

Pernyataan-pernyataan pegawai Dindukcapil ini telah memuaskan masyarakat. Hal ini dinyatakan oleh Guruh dan Wahid yang diwawancara pada 10 April 2017 serta Ketut (20 April 2017). Mereka menyatakan jika petugas memberikan pelayanan dengan baik dan ramah.

Selain sikap dalam melayani permohonan masyarakat, sikap pegawai dalam menghadapi kritik dan masukan dari masyarakat juga diperhatikan. Pariyono Arsosiswoyo, S.H (wawancara 3 April 2017) menyatakan, “menerima saran atau masukan dengan baik, dipertimbangkan untuk

perbaikan pelayanan kepada masyarakat.” Sementara Drs. Achmad Nasir (wawancara 18 April 2017) menyatakan bahwa, “dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat, bila saran masukan kurang tepat maka dinas memberikan penjelasan secara detail kepada masyarakat. Sedangkan saran yang membangun tentu akan kami terima dan berusaha melaksanakan.”

#### **b. Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor**

##### **Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung**

Pemberian pelayanan publik oleh instansi pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai penyelenggara pelayanan. Namun, kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti penjelasan di atas ada beberapa kendala yang ditemui serta berpengaruh dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, antara lain sebagai berikut:

##### **1) Kesadaran Masyarakat**

Salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung 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 aparat pemerintah itu sendiri.

## 2) 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung belum memadai. Seperti masih belum adanya pendingin ruangan (kipas angin atau AC) di ruang tunggu dan di ruang pelayanan, kamar mandi yang belum memadai, dan letak mushola yang kurang strategis.

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

Untuk mengantisipasi masalah kesadaran masyarakat agar mengetahui dan memenuhi persyaratan yang harus dibawa atau dilengkapi dalam pengurusan dokumen, Dindukcapil berupaya dengan meng-update informasi di laman web resmi Dindukcapil([dindukcapiltemanggung.go.id](http://dindukcapiltemanggung.go.id)), serta mengadakan sosialisasi pentingnya dokumen kependudukan ke desa dan kecamatan di Kab. Temanggung.

Upaya yang dilakukan Dindukcapil mengenai sarana prasarana yang ada, yaitu Dindukcapil telah membangun gedung baru yang dimana pada tahun ini akan bisa di tempati. Dan mengenai ruang Tunggu serta mushola telah di lengkapi di Gedung baru tersebut.

## **B. Pembahasan**

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang kualitas penyelenggaraan pelayanan publik bidang kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan, peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada bab ini, pembahasan akan dilakukan dengan menggabungkan hasil dari teknik observasi dan wawancara, sedangkan teknik dokumentasi yang berupa dokumentasi (foto, gambar, bagan) penelitian akan disajikan pada bagian lampiran.

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

### ***1. Tangible***

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

Pada penelitian ini, dimensi *tangibles* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, fasilitas fisik pelayanan. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung 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 belum memadai seperti hanya ada 1 kamar mandi yang digunakan oleh karyawan serta masyarakat, tidak adanya buku bacaan yang ada di ruang tunggu serta belum adanya pengeras suara guna memanggil

masyarakat yang mengantri. Selain itu juga belum adanya kipas angin di ruang tunggu sehingga pada siang hari masyarakat merasa kurang nyaman saat menunggu atau mengantri. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan karena jika pengguna pelayanan sudah merasa nyaman dengan apa yang disediakan maka akan berpengaruh baik untuk penyedia layanan. Sebaliknya jika pengguna layanan belum merasa nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia pelayanan.

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa narasumber, diketahui bahwa masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana prasarana yang memadai demi meningkatnya kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

## **2. *Reliability***

Salah satu wujud pelayanan publik yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, Aparatur Sipil Negara

(ASN) dituntut untuk cekatan dalam bekerja. *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal-hal yang terlibat dalam aspek ini yaitu, seperti ketepatan waktu, kecepatan, serta kecermatan dalam menyelesaikan produk layanan. Hal tersebut sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan, diketahui bahwa Dindukcapil Kabupaten Temanggung telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Hal ini dapat terlaksana karena pegawai melakukan pemrosesan pengajuan layanan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku. Namun untuk pemrosesan layanan akta kelahiran belum jelas waktu penyelesaiannya, pemohon layanan baru akan dikabari melalui pesan singkat (SMS) apabila telah selesai.

Selain masalah ketepatan waktu, ketepatan dan kepastian biaya yang dibebankan pada masyarakat juga sudah jelas. Hal ini ditunjukkan dengan adanya syarat, alur pemrosesan, dan rincian biaya yang telah ditempel di papan informasi. Hanya saja informasi mengenai biaya administrasi tambahan yang dibebankan kepada masyarakat yang terlambat melakukan pengurusan dan penerbitan dokumen melampaui batas waktu 60 hari kerja tidak ditempelkan di papan informasi.

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

### **3. Daya Tanggap (*responsiveness*)**

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

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sudah menerapkan dimensi *Responsiveness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan Pada dimensi *Responsiveness*

sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.

Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa pegawai di Dindikcapil Kabupaten Temanggung melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Namun untuk pertanyaan yang melalui laman atau *web* Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Temanggung masih kurang cepat di respon atau dijawab oleh petugas. Selain itu, pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Temanggung juga menanggapi dan menindaklanjuti saran yang diberikan oleh masyarakat.

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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dengan baik, maka akan tercipta pelayanan prima serta kinerja pegawai yang berkualitas.

#### **4. Jaminan (*assurance*)**

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.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung kantor yang berwenang menangani masalah kependudukan, khususnya bagi warga Temanggung sudah seharusnya memberikan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mengajukan permohonan layanan.

Jaminan diperlukan agar masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah jaminan berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan bagi masyarakat yang memohon layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

Berdasarkan deskripsi hasil wawancara yang telah di sebutkan di bagian hasil penelitian, diketahui bahwa masyarakat merasa jika pengurusan/pemrosesan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung mudah, karna semua persyaratan yang harus di penuhi telah dijelaskan oleh petugas. Di samping itu, pegawai di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung juga memberikan jaminan kemudahan layanan bagi masyarakat yaitu berupa pendaftaran pembuatan produk layanan secara *online* untuk beberapa produk (seperti pembuatan akta kelahiran) dan pemberitahuan *via* pesan singkat (SMS) apabila dokumen kependudukan yang diajukan oleh masyarakat telah selesai diproses.

Selain jaminan kemudahan layanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung juga menjamin keamanan masyarakat pemohon layanan. 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.

##### **5. Empati (*Empathy*)**

Sikap empati hendaknya dimiliki oleh individu pelayan di instansi pemerintahan seperti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. Sikap empati ini dapat diwujudkan misalnya dengan cara memberikan pelayanan dengan ramah.

Pengguna layanan akan merasa puas jika pegawai pelayanan tidak diskriminatif dan menunjukkan sikap ramah kepada pengguna layanan. Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan

kepada pengguna layanan, salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa. Jika pengguna layanan sudah bersikap ramah, menyapa, tersenyum maka akan timbul 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.

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

Proses penyelenggaraan pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung menemui beberapa kendala dalam penyelenggaraan proses pelayanan publik, Salah satu faktor yang menjadi

kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung adalah faktor kesadaran masyarakat dan jaringan perekaman e-KTP yang sering mengalami *offline*. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan yaitu kesadaran untuk menyiapkan segala sesuatu terkait dengan persyaratan administratif yang diperlukan dalam melakukan suatu urusan pelayanan. Dengan adanya kendala dalam perekaman e-KTP tersebut mengakibatkan pelayanan e-KTP menjadi terhambat dan lama.

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, tidak adanya kipas angin di ruang tunggu pelayanan sehingga ketika pengguna layanan banyak terasa panas dan kurang nyaman. Serta belum adanya pengeras suara dan buku bacaan yang tersedia di ruang tunggu 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, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung melakukan upaya untuk mengatasi kendala tersebut antara lain dengan mengadakan sosialisasi pentingnya mengurus data kependudukan dan laman web resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung 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 bahkan mengajukan usulan pengadaan gedung baru.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang kualitas pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dapat dinilai dari lima dimensi yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *emphaty*.
  - a. Aspek *Tangible*, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan bukti fisik, fasilitas pendukung pelayanan di Dindikcapil Kabupaten Temanggung belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum adanya kipas angin maupun AC di ruang tunggu, belum adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian proses layanan.
  - b. Dari aspek *reliability* atau kehandalan, Dindikcapil Kabupaten Temnggung telah melakukan pelayanan yang baik. Hal ini ditandai dengan cepatnya waktu pemrosesan/pembuatan produk layanan yang sesuai dengan waktu yang ada di SOP (*Standard Operating Procedure*), serta biaya yang dibebankan masyarakat sudah terbuka dan jelas.

- c. Berdasarkan aspek *responsiveness*, diketahui bahwa pegawai Dindukcapil Kabupaten Temanggung melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan.
  - d. Dari aspek *assurance*, dapat ditarik kesimpulan bahwa kantor Dindukcapil Kabupaten Temanggung telah memberikan jaminan kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan di Dindukcapil.
  - e. Dilihat dari aspek *empathy*, kantor Dindukcapil Kabupaten Temanggung telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Hal ini tercapai karena pegawai yang melayani masyarakat memiliki sikap yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.
2. Kendala yang dihadapi untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik di Dindukcapil Kabupaten Temanggung ialah masalah kesadaran masyarakat yang masih sering membawa berkas syarat permohonan layanan dengan kurang lengkap. Kendala lain ialah masalah sarana prasarana yang kurang memadai.
  3. Untuk menghadapi kendala pelayanan, Dindukcapil meng-*update* informasi di laman web resmi serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Sedangkan untuk mengatasi masalah jaringan yang sering *offline*,

Dindikcapil Temanggung mengupayakan dengan cara mengirim surat ke kantor pusat.

## **B. Saran**

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

1. Dindikcapil Kabupaten Temanggung sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana prasarana layanan, misalnya dengan meletakkan kipas angin atau AC serta menyediakan buku bacaan, koran, atau majalah di ruang tunggu.
2. Mempromosikan laman web resmi Dindikcapil Kabupaten Temanggung kepada masyarakat, misalnya dengan mengadakan sosialisasi layanan web ke setiap kecamatan dan kelurahan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Azis, Sanapiah. (2000). *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat* jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.
- Basrowi dan Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Batinggi, Achmat. (1999). *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- H.A.S Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik
- Kusdarini, Eny. (2011). *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. (2011). *Metode Penelitian Bahasa*. Ygyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Saefullah. (1999). *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.

Siagian, Sondang P. (2000). *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Stateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.

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

Sumadi, Subrata. (2012). *Metode penelitian*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Syafiie, Inu Kencana. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

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

\_\_\_\_\_. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset

<http://dindukcapil.temanggungkab.go.id/produk/>. Diunduh pada 15 Januari 2017.  
Pukul 21.30

<http://www.e-ktp.com/> *Apa dan mengapa e-KTP*. Diunduh pada 15 Januari 2017.  
Pukul 21.00

### Hasil Observasi

Variabel Penelitian	Dimensi-dimensi	Indikator	Ya/ Tidak	Keterangan
Kualitas pelayanan Publik	1. Bukti Langsung ( <i>tangibles</i> )	1.Kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan	Ya	Ruang pelayanan tampak bersih setiap hari dan cukup nyaman suasana di ruang tunggu
		2.Kelengkapan fungsi fasilitas dalam Kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung	Tidak	Fasilitas yang ada diruang pelayanan belum cukup lengkap, ini dapat di lihat hanya terdapat 1 kamar mandi yang digunakan oleh 37 pegawai serta masyarakat yang mengurus keperluan.
		3.Kerapian dan kebersihan penampilan petugas	Ya	Pegawai selalu Memakai seragam sesuai yang ditentukan setiap harinya
	2. Keandalan (reliability)	1. Pelayanan oleh pegawai yang cepat	Ya	Pelayanan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sudah cepat bisa di lihat dari proses pengajuan produk layanan yang di kerjakan sesuai waktu yang ada pada SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> )
		2. Kemampuan pegawai untuk cepat tanggap	Ya	Pegawai melakukan konsultasi

		dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat		dengan pejabat yang lebih tinggi ketika pegawai tidak mampu menyelesaikan sendiri, kemudian memberikan arahan dan masukan mengenai prosedur dan syaratnya.
	3. Daya tanggap (responsivess)	1. Kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan	Ya	Pegawai memberikan informasi yang ditanyakan masyarakat
		2. Ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat	Tidak	Tidak tersedianya sarana untuk menampung aspirasi dari masyarakat di ruang pelayanan, masukan dan kritikan dari masyarakat melalui website DINDUKCAPIL
	4. Jaminan (assurance)	1. Kondisi Lingkungan yang aman bagi masyarakat selama di Kantor DINDUKCAPI L Kabupaten Temanggung	Tidak	Tidak tersedianya tukang parkir yang berjaga di parkiran dan belum ada keamanan yang berjaga diruang pelayanan
		2. Kemampuan pelayanan dari pegawai	Ya	Pegawai bersikap ramah dan

		dalam bersikap sopan kepada masyarakat		sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
		3.Penguasaan Pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan, informasi dan kebutuhan berkaitan dengan pelayanan yang disediakan	Ya	Pegawai mampu Memberikan informasi seperti syarat dan prosedur kepada masyarakat yang bertanya mengenai prosedur pembuatan akte kelahiran
	5. Empati	1.Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan	Ya	Kepedulian pegawai terlihat ketika pegawai menanyakan syarat yang di bawa pemohon sudah lengkap apa belum. Dan memberitahu kalau ada syarat yang harus di lengkapi jika syarat belum lengkap.
		2.Kepedulian pegawai dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat	Ya	Kepedulian pegawai dalam memberikan informasi sudah baik. Terlihat dari pegawai yang memberikan informasi kepada masyarakat yang kesulitan.

**Pedoman Wawancara****A. Kepala Pelayanan Umum di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung :**

1. Bagaimana prosedur pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung?
2. Berapa jumlah pegawai yang bekerja di bagian Pelayanan di Kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung?
3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung ?
4. Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
5. Apa saja produk pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung ?
6. Apakah sarana prasarana kerja telah mendukung dalam proses pelayanan publik di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung ?
7. Kemudahan akses apa saja yang diberikan kepada masyarakat ?
8. Bagaimana tindakan bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan ?
9. Bagaimana sikap dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat ?
10. Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan atau telah di realisasikan untuk memperbaiki pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung ?
11. Apa saja keluhan atau masukan dari masyarakat yang telah di tindak lanjuti ?
12. Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung telah memberikan rasa aman bagi masyarakat ?
13. Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan publik di Kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung?
14. Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan di Kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung?

**B. Petugas pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung :**

1. Produk apa saja yang yang di layani dalam pengurusan administrasi kependudukan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung?
2. Berapa banyak petugas pelayanan yang ada di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung ?
3. Bagaimana pembagian tugas di Bagian Pelayanan DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung ?
4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung ?
5. Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
6. Apakah sarana prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan publik di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung ?
7. Bagaimana cara petugas dalam memberikan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung ?
8. Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ada ?
9. Bagaimana tindakan Bapak / Ibu bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan ?
10. Bagaimana sikap Bapak / Ibu dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat ?
11. Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan atau telah di realisasikan untuk memperbaiki pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung ?
12. Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung telah memberikan rasa aman bagi masyarakat ?
13. Bagaimana sikap Bapak / Ibu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan ?
14. Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang biaya, syarat, prosedur dalam pelayanan?
15. Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan publik di Kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung?

**C. Masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung :**

1. Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung?
2. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung?
3. Bagaimana kerapian dan keseragaman dalam melayani masyarakat di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung ?
4. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung?
5. Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat ?
6. Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan?
7. Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung ?
8. Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung ?
9. Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung?
10. Hambatan yang Bapak/Ibu/Sdr/sdri temui saat melaksanakan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung ?
11. Berikan Saran atau kritik kepada DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya?

**HASIL WAWANCARA**  
**INFORMAN PENDUKUNG**

Informan	Guruh Wibowo - Masyarakat yang mengajukan permohonan layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Temanggung
Alamat Informan	Rt.06/Rw.03, Ngadimulyo, Kedu, Temanggung
Hari dan Tanggal	Senin, 10 April 2017
Keperluan	Pembuatan Akta Kelahiran

Peneliti : Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung?

Informan : Iya, sudah ada, saya lihat di dekat papan pengumuman.

Peneliti : Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung? :

Informan : Mudah dalam mengurus dan untuk memenuhi persyaratan yang diperlukan.

Peneliti : Bagaimana kerapian dan keseragaman petugas dalam melayani masyarakat di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung?

Informan : Saya kira sudah rapi mas, semua petugas menggunakan seragam yang sama semua.

Peneliti : Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung?

Informan : Untuk ketepatan belum jelas karena harus menunggu konfirmasi *via* sms dari kantor DINDUKCAPIL, akan tetapi kurang dari 1 bulan.

Peneliti : Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat ?

Informan : Baik dan ramah.

Peneliti : Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan?

Informan : Dijelaskan dengan baik dan biaya semua gratis.

Peneliti : Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di  
DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung?

Informan : Cukup bersih.

Peneliti : Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu  
pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung ?

Informan : Kurang, karena di ruang tunggu belum ada buku bacaan atau koran,  
dan masih belum ada kipas angin sehingga kalau siang terasa panas.

Peneliti : Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di DINDUKCAPIL  
Kabupaten Temanggung?

Informan : Sudah aman.

Peneliti : Hambatan yang Bapak/Ibu/Sdr/sdri temui saat melaksanakan  
pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung ? :

Informan : Tidak ada hambatan yang saya alami.

Peneliti : Berikan saran atau kritik kepada DINDUKCAPIL Kabupaten  
Temanggung guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan  
kedepannya?

Informan : Diharapkan adanya pengeras suara untuk memanggil antrian.

**HASIL WAWANCARA  
INFORMAN PENDUKUNG**

Informan	Ketut Triyatno - Masyarakat yang mengajukan permohonan layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Temanggung
Alamat Informan	Nguwet, Ngabean, Temanggung
Hari dan Tanggal	Kamis, 20 April 2017
Keperluan	Pembuatan e-KTP

Peneliti : Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung?

Informan : Iya ada.

Peneliti : Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung? :

Informan : Mudah, karna semua persyaratan sudah di jelaskan apa yang harus di penuhi.

Peneliti : Bagaimana kerapian dan keseragaman petugas dalam melayani masyarakat di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung? :

Informan : Sudah rapi.

Peneliti : Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung?

Informan : Sudah tepat, walau baru mendapat surat keterangan pengganti e-KTP yang belum ada.

Peneliti : Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat ?

Informan : Baik dan ramah.

Peneliti : Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan?

Informan : belum ada penjelasan. Namun, saya tidak di pungut biaya apapun.

- Peneliti : Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung ? : Cukup bersih dan rapi.  
Informan
- Peneliti : Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung ? : sudah cukup nyaman.  
Informan
- Peneliti : Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung?  
Informan : Aman, karna ada petugas keamanan yang jaga.
- Peneliti : Hambatan yang Bapak/Ibu/Sdr/sdri temui saat melaksanakan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung ? :  
Informan Tidak ada hambatan yang saya alami
- Peneliti : Berikan Saran atau kritik kepada DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya?  
Informan : Tidak ada, saya rasa sudah bagus.

**HASIL WAWANCARA**  
**INFORMAN PENDUKUNG**

Informan	Wahid - Masyarakat yang mengajukan permohonan layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Temanggung
Alamat Informan	Noragan Rt.02/Rw.04, Kowangan, Temanggung.
Hari dan Tanggal	Senin, 10 April 2017
Keperluan	Pembuatan e-KTP

Peneliti : Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung?

Informan : Iya, sudah tersedia papan informasi persyaratan.

Peneliti : Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung? :

Informan Cukup mudah.

Peneliti : Bagaimana kerapian dan keseragaman petugas dalam melayani masyarakat di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung? :

Informan Rapi.

Peneliti : Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung?

Informan : Cukup cepat.

Peneliti : Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat ?

Informan : Petugasnya ramah.

Peneliti : Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan?

Informan : Terbuka sesuai peraturan

- Peneliti : Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung? : Bersih tapi Informan tempat kurang luas.
- Peneliti : Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Informan Temanggung ? : Cukup baik.
- Peneliti : Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung? Informan : Sudah aman.
- Peneliti : Hambatan yang Bapak/Ibu/Sdr/sdri temui saat melaksanakan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung ? : Informan Tidak ada hambatan yang saya alami.
- Peneliti : Berikan saran atau kritik kepada DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya? Informan : Agar penataan ruang diperbaiki seperti mushola yang sekarang berada di pojok belakang.