

KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN SIPIL PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
KARANGANYAR TAHUN 2020

Oleh

Erwanto Budi Santosa

Abstrak

Menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat merupakan salah satu fungsi dari pemerintah. Pelayanan publik yang efektif, efisien, berkeadilan, transparan dan akuntabel dapat diwujudkan apabila birokrasi dapat melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas Pelayanan Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan narasumber menggunakan teknik purposive sampling. Tahapan teknik analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Karanganyar dinilai dari beberapa dimensi, yaitu: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, 1) Dimensi bukti fisik kenyamanan tempat belum sesuai harapan masyarakat. 2) Dimensi kehandalan dari sisi kecermatan, adanya standar pelayanan, dan kemampuan petugas cukup memuaskan, tetapi keahlian petugas masih belum sesuai harapan; 3) Dimensi daya tanggap merespon setiap pemohon, cepat, tepat, cermat sudah sesuai harapan masyarakat, tetapi ketepatan waktu masih belum sesuai harapan; 4) Dimensi jaminan berupa jaminan biaya, legalitas dan pelayanan sudah sesuai harapan masyarakat, untuk jaminan waktu masih belum sesuai harapan; 5) Dimensi empati sikap petugas yang mendahulukan masyarakat, ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif.

Kata kunci : Bukti fisik, Daya tanggap, Empati, Jaminan, Kehandalan.

Pendahuluan

Menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat merupakan salah satu fungsi dari pemerintah. Pemerintah bertanggung-jawab terhadap pelayanan publik yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel bagi

seluruh masyarakat yang membutuhkan. Selain itu, pemerintah harus menerapkan prinsip keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat,

golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pelayanan publik yang efektif, efisien, berkeadilan, transparan dan akuntabel dapat diwujudkan apabila birokrasi yang merupakan instrumen pemerintah melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik. Oleh karena itu organisasi birokrasi harus profesional, aspiratif dan memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap masyarakat yang dilayani, agar masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Pelayanan publik harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Mempersiapkan pelayanan publik yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya pelayanan publik dapat direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan merupakan urusan pemerintahan wajib non pelayanan dasar yang bersifat konkuren, yaitu urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat, daerah propinsi dan daerah kabupaten/kota dan menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah berdasarkan prinsip akuntabilitas, efisiensi dan eksternalitas serta kepentingan strategis nasional. Penyelenggaraan

pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan dari tingkat pusat hingga daerah sesuai dengan kewenangannya masing-masing.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karanganyar merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah sebagai instansi pelaksana pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Karanganyar. Pelayanan publik administrasi kependudukan meliputi pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data. Pelayanan pendaftaran penduduk meliputi pembuatan pencatatan biodata Penduduk, penerbitan Kartu Keluarga (KK), penerbitan KTP Elektronik (KTP El) penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), penerbitan surat keterangan kependudukan terhadap pendaftaran Peristiwa Kependudukan, dan pendataan penduduk rentan kependudukan. Pelayanan pencatatan sipil meliputi pencatatan kelahiran, lahir mati, perkawinan, pembatalan perkawinan, perceraian, pembatalan perceraian, kematian, pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan nama, perubahan status kewarganegaraan, pembetulan akta pencatatan sipil dan pembatalan akta pencatatan sipil. Pelayanan pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data meliputi pelayanan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi

kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;

Salah satu kewajiban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar adalah melaksanakan pencatatan sipil bagi warga masyarakatnya. Pencatatan sipil adalah suatu pencatatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sifatnya permanen dan berkelanjutan, wajib sifatnya dan menyeluruh atas kejadian yang dialami penduduk sesuai dengan aturan yang berlaku disuatu negara. Dalam hal ini harus dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku dengan mempertimbangkan lingkungan sosial yang berlaku serta budaya khas bagi suatu masyarakat. Pencatatan sipil merupakan pengakuan negara terhadap status pribadi dan status hukum penduduk, yang berkaitan dengan status pribadi seseorang.

Permasalahan muncul dengan wilayah kabupaten yang luas dan jarak yang jauh antara desa ke Disdukcapil membuat mereka enggan untuk mengurus dokumen pencatatan sipil. Dengan alasan dalam pembuatannya rumit, susah dan pelayanan yang berbelit-belit. Dalam pengamatan yang dilakukan peneliti pada bulan Nopember 2019 terlihat banyak masyarakat yang kurang paham akan persyaratan, tata cara dan prosedur pengurusan dokumen pencatatan sipil ditambah lagi apabila pelaporan pencatatan sudah terlambat harus tambah lagi persyaratan dan alur yang harus dilewati semakin membuat lama

waktu pengurusan dokumen. Hal tersebut juga menjadi permasalahan yang serius dalam pelayanan pencatatan sipil.

Masalah lain dari pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar adalah waktu penyelesaian permohonan yang tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan. Penerbitan akta pencatatan sipil bisa lebih dari satu hari. Padahal dalam papan informasi yang diberikan pelayanan penerbitan akta rata-rata hanya dalam hitungan jam saja. Adanya pembatasan nomor antrian agar masyarakat yang datang dapat terlayani hari itu juga ternyata tidak dapat terlaksana. Pembatasan nomor antrian juga membuat banyak masyarakat yang datang harus kembali tanpa mendapat pelayanan.

Masalah lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah masalah sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Karanganyar antara lain ruang tunggu pelayanan yang sempit yang tidak seimbang dengan jumlah pengunjung yang datang ke Disdukcapil. Ruang tempat pelayanan yang kecil dan banyak meja yang dipenuhi dengan berkas atau dokumen kependudukan, jumlah toilet yang hanya terdapat 3 toilet bagi pengunjung yang masih bercampur antara laki-laki dan perempuan dan digunakan juga oleh karyawan Disdukcapil, serta tempat parkir kendaraan yang panas. Sementara permasalahan yang berkaitan dengan sarana antara lain terkendala dengan jaringan internet yang tidak stabil, komputer dan

printer yang sudah tidak dapat digunakan secara maksimal karena sudah lama dan ada beberapa yang rusak, terdapat 1 unit genset sebagai sumber daya listrik apabila ada pemadaman dari Perusahaan Listrik Negara (PLN) mati namun kondisinya rusak dan belum diperbaiki sehingga apabila ada pemadaman maka pelayanan juga terhenti.

Berdasarkan uraian dan jenis pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar diatas maka peneliti memfokuskan pada rumusan masalah bagaimana kualitas pelayanan pencatatan sipil yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sampai bulan juni dengan pertimbangan bahwa data diperoleh sampai bulan Juni 2020.

Landasan Teori

Pengertian Pelayanan

Menurut Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2017:14) pelayanan adalah produk yang tidak bukti fisik berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami, artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud dan bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Menurut Ivancevich dkk (dalam Mukarom dan Laksana, 2015:80) menjelaskan bahwa pelayanan adalah produk yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan

peralatan. Pendapat lain menurut Gronross (dalam Priansa, 2017:53) pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang *intangible* bersifat tidak kasat, tidak dapat diraba (mata namun tidak harus selalu) yang dapat terjadi karena adanya interaksi antara konsumen dan karyawan, jasa dan sumber daya, atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan.

Karakteristik dari pelayanan menurut Norman (dalam Hardiyansyah, 2018:48) adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi;
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial;
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Pelayanan adalah proses yang diciptakan dan digunakan secara atau hampir simultan oleh penyelenggaraan layanan. Karena pelanggan tidak dapat menyimpan jasa tersebut setelah dihasilkan tetapi efeknya dapat disimpan terus oleh pelanggan.

Pengertian Publik

Pengertian publik secara umum adalah sekelompok individu dalam jumlah yang besar

(Hardiyansyah,2018:4). Menurut Mukarom dan Laksana (2018:14) mereka menjelaskan bahwa publik dapat diartikan sebagai masyarakat luas. Publik kumpulan orang yang memiliki minat dan kepentingan yang (*interest*) sama terhadap suatu isu atau masalah, publik dapat dibedakan dengan kerumunan (*crowd*) publik bersifat lebih rasional sedangkan kerumunan lebih bersifat emosional.

Menurut Frederickson seperti yang dikutip oleh Nurmandi (dalam Hardiyansyah, 2018:4) membedakan berbagai perspektif dalam mendefinisikan publik, yaitu:

- a. Publik sebagai kelompok kepentingan (*prespektif pluralis*);
- b. Publik sebagai pemilih rasional (perspektif pilihan publik);
- c. Publik sebagai pihak yang diwakili (perspektif perwakilan);
- d. Publik sebagai pelanggan (perspektif pelayanan publik);
- e. Publik sebagai warga Negara.

Menurut Soekamto (dalam Mukarom dan Laksana, 2018:16) publik adalah kelompok yang bukan kesatuan, interaksi terjadi secara tidak langsung melalui media komunikasi, baik media komunikasi secara umum, misalnya melalui media sosial, media elektronik, surat kabar dan sebagainya.

Publik menurut Sklecher (dalam Mulyadi dkk, 2018:37-38) publik dibedakan menjadi dua yaitu publik sebagai publik diidentifikasi sebagai kelompok umum yang memiliki keterbatasan kekuasaan sehingga asumsi pelayanannya bersifat paternalistik. Publik sebagai pelanggan

diidentifikasi sebagai individu yang spesifik, mempunyai kekuasaan yang luas dalam menetapkan kualitas pelayanan sehingga asumsi dalam pelayanan berorientasi pada kualitas pelayanan.

Pengertian Pencatatan Sipil

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang administrasi kependudukan, bahwa pencatatan sipil adalah pencatatan Peristiwa Penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Instansi Pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan. Untuk Kabupaten Karanganyar instansi pelaksana urusan pencatatan sipil adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

Peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir rnti, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 bahwa pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan

sipil pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten/kota. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tersebut pencatatan sipil berdasarkan siapa yang dilayani dan tempat pelayanannya, maka pelayanan pencatatan sipil dibagi menjadi:

- a. Pelayanan Pencatatan Sipil kepada penduduk WNI dilakukan di Disdukcapil Kabupaten/Kota atau UPT Disdukcapil Kabupaten/Kota di tempat penduduk berdomisili.
- b. Pelayanan pencatatan sipil kepada WNI bukan penduduk yang sedang berkunjung ke Indonesia dilakukan di Disdukcapil Kabupaten/Kota tempat terjadinya peristiwa penting.
- c. Pelayanan pencatatan sipil kepada orang asing pemegang izin kunjungan dilakukan di Disdukcapil kabupaten/kota tempat terjadinya peristiwa Penting.
- d. Pelayanan pencatatan sipil kepada orang asing pemegang izin tinggal terbatas dan pemegang izin Tinggal Tetap dilakukan di Disdukcapil Kabupaten/Kota tempat orang asing berdomisili.
- e. Pelayanan Pencatatan Sipil kepada WNI di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dilakukan di kantor Perwakilan Republik Indonesia.

3. Pengertian Pelayanan Publik
Menurut Mukarom dan Laksana (2015:81) Pelayanan umum,

pelayanan publik, pelayanan pemerintahan, dan pelayanan perizinan merupakan bentuk terjemahan dari publik service. Administrasi pemerintahan merupakan sinonim dari pelayanan perizinan yang merupakan terjemahan dari administrative service. Sedangkan pelayanan umum lebih sesuai untuk menerjemahkan konsep publik service yang dapat dipadankan dengan pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kurniawan (dalam Sinambela, 2018:5) pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Lewis dan Gilman (dalam Hayat, 2017:21) pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik menurut Rasyid (dalam Hardiyansyah,

2018:19) dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, pemerintah ada untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama.

Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2018:59) harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;

2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.

3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dipertanggungjawabkan.

4. Jenis Pelayanan Publik

Jenis pelayanan publik menurut Mahmudi (dalam Hardiyansyah, 2018:26-31) menjelaskan bahwa klasifikasi pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat dibagi dalam dua kategori

utama yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

a. Pelayanan Kebutuhan Dasar.
Kebutuhan dasar masyarakat yang harus disediakan dan dilayani oleh pemerintah meliputi : kesehatan, pendidikan dasar dan kebutuhan pokok masyarakat.

b. Pelayanan Umum

Terdapat tiga kelompok pelayanan umum yang harus dilaksanakan oleh pemerintah bagi masyarakat, yaitu :

1) Pelayanan Administratif

Pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pembuatan Kartu Tanda Penduduk, kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, sertifikat tanah, Bukti Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), paspor dan lain sebagainya.

2) Pelayanan Barang

Pemerintah memberikan pelayanan yang menghasilkan barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai kebutuhan publik yang berupa jasa, misalnya pelayanan dibidang penyediaan pendidikan, jasa pos, pengolahan sampah, penyediaan transportasi, pemeliharaan kesehatan dan lain sebagainya.

Berdasarkan penyelenggaranya pelayanan publik atau pelayanan

umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

a. Pelayanan publik yang diselenggarakan organisasi *privat*, yaitu penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti rumah sakit, sekolah swasta, perguruan tinggi swasta.

b. Pelayanan publik yang diselenggarakan organisasi publik, yang dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

1) Pelayanan yang bersifat primer, pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara pelayanan dan pengguna mau tidak mau harus memanfaatkannya, misalnya pelayanan di Kantor Imigrasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kantor perizinan.

2) Pelayanan yang bersifat sekunder, pemerintah bukan satu-satunya penyelenggara pelayanan publik, dan masyarakat tidak harus menggunakannya karena ada beberapa penyelenggara pelayanan yang lain, misalnya sekolah, perguruan tinggi, jasa transportasi.

Penyelenggara pelayanan publik adalah penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi kewenangan untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/pemerintah daerah (Hardiyansyah, 2018:33).

5. Asas-asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Ratminto (dalam Mukarom dan Laksana, 2018:109) dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan terdapat beberapa azas yang harus diperhatikan :

- a. Empati dengan masyarakat, pegawai yang melayani harus berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Pembatasan prosedur, prosedur dirancang sependek mungkin agar konsep satu pintu dapat diterapkan.
- c. Kejelasan tata cara pelayanan, tata cara pelayanan pelayanan harus sederhana mungkin dan dikomunikasikan dengan masyarakat pengguna layanan.
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan, membatasi persyaratan pelayanan sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. Kejelasan kewenangan, harus ada kejelasan tugas dan pembagian kewenangan petugas yang melayani.
- f. Transparansi biaya, biaya pelayanan harus transparan dan seminimal mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan, jadwal dan lamanya pelayanan harus jelas dan pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas.
- h. Minimalisasi formulir, formulir diusahakan seefisien mungkin sehingga akan menghasilkan satu formulir untuk berbagai keperluan.

Januari 2021

- i. Maksimalisasi masa berlakunya ijin, untuk memaksimalkan berlakunya ijin maka masa berlaku ijin diusahakan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban penyedia dan masyarakat, harus ada perumusan hak dan kewajiban yang jelas antara penyedia dan pengguna.
- k. Efektifitas penanganan keluhan, apabila ada keluhan harus segera ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera ditangani.

Menurut Priansa (2017:95-96) terdapat sejumlah prinsip dalam pelayanan publik yaitu:

- a. Memahami publik sebagai pelanggan utama, bahwa publik terdiri dari beberapa individu yang harus dipahami kebutuhan dan keinginannya.
- b. Memberikan edukasi agar pelanggan memahami organisasi publik, memberikan informasi yang baik dan memadai agar publik memahami seluruh layanan publik dengan baik dan benar.
- c. Penciptaan kesan positif, kesan positif dibenak publik dan akan diingat sepanjang masa, cara sederhana untuk memberikan kesan positif misalnya memberikan pelayanan dengan senyum, sapa, mendengarkan dan memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh publik.
- d. Menggunakan kata-kata positif, kata-kata positif akan memberikan kesan positif bagi publik, begitu pula sebaliknya kata-kata negatif

akan berakibat pada citra yang negatif pula pada organisasi publik. Apabila organisasi publik dalam memberikan pelayanan sering menyalahkan atau bahkan memarahi publik maka akan memberikan dampak negatif yang luar biasa pada organisasi publik itu sendiri.

- e. Melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang berkesinambungan. Organisasi publik perlu berbenah dan beradaptasi seiring dengan perubahan yang dinamis.

6. Standar pelayanan publik

Sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi pelayanan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya serta publik dalam proses pengajuan permohonan maka setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus ada standar pelayanan yang jelas dan pasti.

Dalam Hardiyansyah (2018: 196) dalam menyusun standar pelayanan publik harus melalui beberapa langkah yang harus ditempuh yaitu :

- a. Perubahan *mindset*
- b. Masyarakat dan *stakeholder* dilibatkan pada tahap awal penyusunan kebijakan standar pelayanan publik.
- c. Identifikasi peran dan tingkat keterlibatan serta instrumen partisipasi yang dipilih.
- d. Implementasi strategi dan/atau instrumen partisipasi yang dipilih.

Standar pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri PAN

Nomor 63 Tahun 2003 sekurang-kurangnya meliputi hal-hal berikut:

- a. Prosedur pelayanan; dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan; rincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan; hasil dari pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana; penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan sarana dan prasarana yang memadai.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; penempatan petugas harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan kualifikasi yang sesuai, pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan dalam pelayanan.

7. Kualitas Pelayanan publik

Kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman (dalam Hardiyansyah, 2018:109) penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan (jasa). Rangkuti (dalam Hardiyansyah, 2018:109) untuk menilai kualitas jasa terdapat dua jenis yang digunakan yaitu:

- a. Kualitas teknik (*outcome*) yaitu kualitas dari hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri.
- b. Kualitas pelayanan (proses), yaitu kualitas proses cara penyampaian jasa itu sendiri.

Menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2018:63) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible (bukti fisik)*, *Reliability (kehandalan)*, *Responsiveness (ketanggapan)*, *Assurance (jaminan)* dan *Emphaty (empati)*. Kelima dimensi tersebut memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. *Tangibles (bukti fisik)*, terdiri atas indikator:
 - (1). Penampilan aparatur dalam melayani masyarakat;
 - (2). Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan;
 - (3). Kemudahan dalam proses pelayanan;
 - (4). Kedisiplinan aparatur dalam melakukan pelayanan;
 - (5). Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan;
 - (6). Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Reliabilities (kehandalan)*, terdiri atas indikator:
 - (1). Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan;
 - (2). Memiliki standar pelayanan yang jelas;
 - (3). Kemampuan aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan;
 - (4). Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiveness (ketanggapan)*, terdiri atas indikator:

- (1). *Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan;*
 - (2). *Aparatur melakukan pelayanan yang cepat;*
 - (3). *Aparatur melakukan pelayanan yang tepat;*
 - (4). *Aparatur melakukan pelayanan yang cermat;*
 - (5). *Aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat;*
 - (6). *Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.*
4. *Assurances (jaminan), terdiri atas indikator:*
- (1). *Petugas memberi jaminan kepastian waktu dalam pelayanan;*
 - (2). *Petugas memberi jaminan kepastian biaya dalam pelayanan;*
 - (3). *Petugas memberi jaminan legalitas dalam pelayanan;*
 - (4). *Petugas memberi jaminan kepastian dalam memberi pelayanan;*
5. *Emphaties (empati), terdiri atas indikator:*
- (1). *Mendahulukan kepentingan pemohon;*
 - (2). *Petugas melayani dengan sikap yang ramah;*
 - (3). *Petugas melayani dengan sikap sopan santun;*
 - (4). *Petugas melayani dengan tidak diskriminatif/membedakan;*
 - (5). *Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.*

Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan

pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan.

Penelitian kualitatif bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2017:5)

2. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, Jalan Kaptan Mulyadi, Cangakan, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Karanganyar.

1. Unit Analisis Penelitian

Unit analisis dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kabupaten Karanganyar Bidang Pencatatan Sipil. Kualitas pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar merupakan objek penelitian yang diukur dari lima dimensi *tangibles* (bukti fisik), *Reliabilities* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *assurances* (jaminan), dan *emphaties* (empati).

2. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan *sample* didasarkan atas tujuan tertentu yaitu petugas pencatatan sipil dan masyarakat pengguna layanan.

3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Sedangkan sumber data penelitian berupa sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugasnya) dari sumber pertamanya, dan sumber data skunder yaitu data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan metode observasi, metode interview (wawancara), dan metode dokumentasi.

5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini data dianalisis dengan menggunakan beberapa langkah dengan menggunakan *interactive model* dari Milles dan Huberman (dalam Satori dan Komariah, 2017:218). Aktivitas model Milles dan Huberman (1984) terdiri atas *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), *conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan/ verifikasi). Untuk menguji keabsahan data

dengan menggunakan triangulasi sumber.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, dapat menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2018:63) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliabilities* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurances* (Jaminan) dan *Emphaties* (empati).

1. Dimensi *Tangibles* (bukti fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan keberadaan bukti fisik secara langsung pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan

oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani masyarakat. Dapat diartikan bahwa dimensi sebagai wujud penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Pada penelitian Pelayanan Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dimensi *tangibles* ditentukan oleh beberapa indikator yaitu Penampilan aparatur dalam melayani masyarakat, Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, Kemudahan dalam proses pelayanan, Kedisiplinan aparatur dalam melakukan pelayanan, Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Dimensi *tangibles* beserta indikatornya sudah diterapkan dalam pelayanan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi ini kualitas pelayanan dari beberapa indikator sudah cukup baik. Dari segi penampilan aparat sudah baik rapi dan sopan sesuai dengan ketentuan. Fasilitas sudah cukup nyaman terdapat ruang tunggu meski kecil, mushola, ruang laktasi buat ibu menyusui, terdapat ruang bermain meski sangat sederhana, ada kantin yang nyaman, tempat fotocopi, ada taman yang bersih didalam sebelah ruang pelayanan yang membuat agak sejuk. Dari segi kedisiplinan pegawai sudah baik, hasil penelitian

menunjukkan hampir sebagian besar pegawai pelayanan disiplin dalam mematuhi jam kerja pelayanan, pegawai selalu berada di tempat pelayanan kecuali ada keperluan penting yang tidak bisa ditinggalkan

Namun ada beberapa indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat, diantaranya kenyamanan tempat pelayanan. Lokasi kantor yang berada dipinggir bukan tengah kota kadang menyulitkan bagi masyarakat yang akan datang. Ruang tunggu masih kurang dan cenderung panas dan belum mampu menampung pemohon yang cukup banyak apabila dalam kondisi normal. Keluhan terhadap tempat parkir juga banyak dirasakan oleh masyarakat. Tempat parkir yang tidak ada atapnya dan hanya berupa halaman saja membuat kurang nyaman karena panas, dan saat hujan kendaraan kehujanan. Toilet yang tidak banyak hanya terdiri dari 4 toilet dan masih digabung antara toilet laki-laki dan perempuan membuat kurang nyaman dan kadang harus antri lama.

Kenyamanan tempat pelayanan pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar perlu ditingkatkan agar masyarakat merasa nyaman sehingga akan mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan dari masyarakat. Apabila masyarakat merasa nyaman dengan tempat pelayanan maka penilaian kualitas dalam dimensi ini akan baik, sebaliknya apabila masyarakat merasa tidak nyaman dengan pelayanan maka penilaiannya akan buruk juga.

2. Dimensi *Reliabilities* (kehandalan), *Kualitas pelayanan yang lihat dari kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu, terpercaya dan memuaskan.* Dimensi *Reliabilities* menjadi salah satu penentu tercapainya pelayanan yang berkualitas karena dari kemampuan pegawai itu akan terlihat bagaimana kinerja yang dihasilkan. Jika kinerjanya baik maka akan mempermudah pelaksanaan pelayanan. Kehandalan pegawai pencatatan sipil dalam pelayanan akan membantu masyarakat mendapat pelayanan pencatatan sipil dengan cepat dan mudah.

Kehandalan penyelenggara pelayanan pencatatan sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat dari kecermatan pegawai dalam melayani, kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, kemampuan pegawai pelayanan pencatatan sipil, keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan.

Pada penelitian ini indikator-indikator yang menentukan dalam dimensi *Reliabilities* yaitu kecermatan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dalam melayani masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, serta keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sudah menerapkan dimensi *Reliabilities* dalam pelayanan pencatatan sipil kepada masyarakat. Berdasarkan penelitian pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sudah cukup cermat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sudah ada standar pelayanan yang jelas dalam proses pelayanan kepada masyarakat, sudah ada Standar Operasional Prosedur (SOP), sudah ada Standar Pelayanan Publik (SPP) yang dijadikan pedoman dalam pelayanan. Serta kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan sudah cukup baik.

Bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pencatatan sipil pada pelaksanaannya masyarakat yang akan menilai. Kecermatan, keahlian dan kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar serta standar pelayanan yang jelas dan terukur sangat diperlukan guna mencapai keberhasilan pelayanan pencatatan sipil. Kecermatan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan. Kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu sudah cukup baik, tetapi sebagian hanya mampu mengoperasikan saja dan belum menguasai penggunaan alat bantu secara ahli dan mahir. Karena sebagian hanya mampu

mengoperasikan saja maka saat ada kerusakan dan gangguan petugas masih harus menunggu pegawai lain untuk memperbaiki. Saat terjadi permohonan yang banyak pegawai yang ahli akan lebih cekatan dan cepat dalam menyelesaikan atau mengerjakan berkas permohonan.

Dalam dimensi ini keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu perlu ditingkatkan sehingga saat terjadi permohonan yang banyak petugas lebih cepat dalam mengerjakan *pekerjaan dan berdampak pada kecepatan dan ketepatan penyelesaian dokumen. Serta saat terjadi masalah dalam penggunaan alat bantu petugas bisa menangani lebih cepat dan tidak perlu menunggu petugas yang lain.*

3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tanggap, cepat dan tepat kepada masyarakat, 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 pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

Pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sudah menerapkan dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) dalam proses

pelayanan kepada masyarakat. Dalam dimensi ini bagaimana kualitas pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dipengaruhi oleh beberapa indikator yaitu, Respon petugas kepada masyarakat ingin mendapatkan pelayanan, kecepatan, ketepatan, kecermatan aparatur memberikan pelayanan, Aparatur memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat serta merespon semua keluhan dari masyarakat.

Dalam dimensi ini beberapa indikator yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat antara lain respon petugas dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, ketepatan petugas dalam merespon kebutuhan dan melayani masyarakat, kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan, serta ketepatan aparatur dalam memberikan pelayanan.

Berkaitan dengan dimensi *Responsiveness* ini, beberapa indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat diantaranya adalah kecepatan aparatur dalam memberikan pelayanan pencatatan sipil. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya penyelesaian dokumen pencatatan sipil yang tidak dapat diselesaikan dengan cepat dan masyarakat harus menunggu beberapa waktu bahkan beberapa hari dokumen kependudukan baru selesai. Selain itu respon aparatur dalam menanggapi keluhan masyarakat masih kurang bagus dan cepat. Terbukti dengan lambatnya merespon setiap keluhan masyarakat lewat media online, selain itu

Januari 2021

keluhan dari masyarakat saat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya sebatas diterima dan tidak segera ditindak lanjuti dengan cepat.

Daya tanggap yang baik dari petugas dalam menanggapi masyarakat akan sangat mempengaruhi kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Dengan kenyamanan pelayanan yang diperoleh masyarakat maka penilaian kualitas pelayanan pencatatan sipil dari masyarakat akan baik. Untuk itu daya tanggap aparatur dalam pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar perlu ditingkatkan agar penilaian kualitas pelayanan pencatatan sipil semakin baik.

4. Dimensi *assurances* (jaminan), adalah jaminan dan kepastian mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki aparatur, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya dari masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan pencatatan sipil. Jaminan ini akan sangat menentukan bagaimana penilaian kualitas pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

Pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sudah menerapkan dimensi ini dalam pelayanannya. Indikator dalam

dimensi ini antara lain Petugas memberi jaminan kepastian waktu dalam pelayanan, petugas memberi jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, petugas memberi jaminan legalitas dalam pelayanan serta adanya jaminan dari petugas akan kepastian dalam memberi pelayanan.

Pada dimensi jaminan ini beberapa indikator yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat yaitu jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Dalam standar yang telah ditetapkan bahwa semua kepengurusan dokumen kependudukan gratis tidak dipungut biaya, berdasarkan hasil penelitian bahwa semua kepengurusan dokumen pencatatan sipil tidak dipungut biaya atau gratis. Dalam hal jaminan legalitas dalam pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat, bahwa dokumen yang diterbitkan dan ada pengesahan dan jaminan legalitas dari kepala dinas berupa tanda tangan dan stempel dinas atau berupa tanda tangan elektronik semuanya sudah sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku. Dalam hal jaminan kepastian dalam pelayanan kualitas pelayanan pencatatan sipil sudah cukup baik dan sesuai dengan harapan masyarakat, dengan memberikan ketentuan jam pelayanan yang pasti dan tertera disetiap loket dan beberapa ruangan, serta dengan memberikan nomor antrian kepada masyarakat yang datang sebagai jaminan bahwa masyarakat akan mendapatkan pelayanan sesuai dengan antriannya.

Selain beberapa indikator penilaian kualitas pelayanan dalam

dimensi assurances (jaminan) yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat, masih terdapat indikator jaminan kepastian waktu dalam pelayanan yang belum sesuai dengan harapan masyarakat. Penyelesaian dokumen pencatatan sipil masih lama dan memerlukan beberapa hari baru jadi. Proses penyelesaian dokumen pencatatan sipil ini tidak sesuai dengan jaminan penyelesaian yang dipasang dalam standar pelayanan bahwa dokumen pencatatan sipil dapat selesai dalam sehari atau hanya dalam hitungan jam.

Jaminan pelayanan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar untuk memberikan kepercayaan, keyakinan dan kepastian kepada masyarakat akan sangat menentukan penilaian kualitas pelayanan pencatatan sipil dari masyarakat. Jika masyarakat sudah diberi jaminan pelayanan maka akan menumbuhkan rasa percaya dan kepuasan dari masyarakat terhadap jasa pelayanan yang diberikan yang berdampak pada penilaian kualitas pelayanan.

5. Dimensi *emphaties* (empati), Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap masyarakat dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai masyarakat pengguna layanan. Dimensi *emphaties* adalah memberikan perhatian yang tulus bersifat pribadi yang diberikan oleh petugas atau pegawai kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan dan karakteristik dari masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pelayanan yang nyaman bagi masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sudah menerapkan dimensi *emphaties* dalam penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil. Indikator dimensi *emphaties* dalam pelaksanaan pelayanan antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan ramah, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai tidak bersikap diskriminatif, dan pegawai melayani serta menghargai setiap pengguna layanan.

Pada dimensi *emphaties* ini kualitas pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat antara lain petugas mendahulukan kepentingan pemohon, petugas melayani dengan ramah meskipun ada beberapa yang kurang ramah tetapi sebagian besar pegawai sudah cukup ramah. Petugas sudah melayani dengan sopan dan santun baik dalam perkataan maupun penampilan. Dalam kaitan dengan petugas tidak diskriminatif dalam melayani berdasarkan hasil penelitian petugas sudah melayani dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat dan tidak diskriminatif semua masyarakat dilayani dengan tidak membeda-bedakan. Indikator petugas melayani dan menghargai

setiap pelanggan juga sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar yang diterima masyarakat secara umum sudah sesuai dengan harapan masyarakat meskipun tidak sepenuhnya memuaskan masyarakat. Meskipun kualitas proses penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Karanganyar secara umum sudah sesuai dengan harapan masyarakat dan dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Penutup

1. Kesimpulan

Kualitas pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dapat dinilai dan dijelaskan berdasarkan lima dimensi, yaitu: *tangibles*, *reliabilities*, *Responsiveness*, *assurances*, dan *emphaties*. Dalam dimensi *tangibles* (bukti fisik) dengan indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, kedisiplinan, sarana dan prasarana. Beberapa indikator sudah diterapkan dan dilaksanakan, namun untuk kenyamanan tempat pelayanan pencatatan sipil belum sesuai dengan harapan.

Dimensi *reliabilities* (kehandalan) terdiri dari indikator kecermatan, standar pelayanan, kemampuan, keahlian sudah diterapkan dalam pelayanan pencatatan sipil. Dari beberapa indikator tersebut sudah berjalan dengan baik sesuai harapan

masyarakat, namun ada indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat yaitu keahlian petugas dalam penguasaan atau penggunaan alat bantu pelayanan.

Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan), dalam dimensi ini terdiri atas indikator, merespon setiap pemohon, cepat, tepat, cermat, dan merespon setiap keluhan. Dalam dimensi ini beberapa indikator yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat antara lain respon petugas dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, ketepatan petugas dalam merespon kebutuhan dan melayani masyarakat, kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan, serta ketepatan aparatur dalam memberikan pelayanan. Namun indikator kecepatan aparatur dalam memberi pelayanan kepada masyarakat belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Dimensi *Assurances* (*jaminan*), dalam dimensi ini terdiri atas indikator jaminan kepastian waktu dalam pelayanan, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas dalam pelayanan serta adanya jaminan akan kepastian dalam pemberian pelayanan. Dalam dimensi ini sudah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sudah menerap indikator diatas dan sudah sesuai dengan harapan masyarakat, kecuali jaminan waktu yang belum sesuai dengan harapan masyarakat karena masih lamanya penyelesaian dokumen pencatatan sipil.

Dimensi *Emphaties* (empati), dalam dimensi ini terdiri atas

indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan ramah, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai tidak bersikap diskriminatif, dan pegawai melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Dalam dimensi ini indikator-indikator diatas sudah diterapkan dalam pelayanan pencatatan sipil dan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut. Kenyamanan tempat pelayanan perlu ditingkatkan, antara lain ruang tunggu yang perlu diperluas agar dapat menampung masyarakat yang datang. Tempat parkir kendaraan yang harus dibuat lebih nyaman dan tidak panas dengan cara dipasang atap, diberi pembatas agar penataan kendaraan rapi dan dan dibuat pintu terpisah antara kendaraan yang masuk dan keluar agar memudahkan keluar masuk kendaraan. Sehingga dengan peningkatan tempat pelayanan tersebut diharapkan membuat masyarakat menjadi lebih nyaman.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar perlu memberikan pelatihan kepada aparatur agar lebih ahli dalam mengoperasikan alat bantu dan dapat menangani apabila ada permasalahan dengan alat bantu yang digunakan, perlu meningkatkan kecepatan dalam merespon keluhan dari masyarakat. Meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen pencatatan sipil sehingga dokumen

dapat selesai sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Dalam hal sikap aparatur saat memberikan pelayanan sebagian besar sudah ramah dan sopan, maka perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh.

Daftar Pustaka

- Barata, Atep Adya. 2018. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus., dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta. Pusat Studi Kebijakan dan Kependudukan, UGM.
- Hayat. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok. PT Raja Grafindo Persada.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta. Gava Media.
- Komariah, Aan dan Satori, Djam'an. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. UPP AMP YKPN.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, Muhibudin Wijaya. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung. Pustaka Setia.
- Mulyadi, Deddy, Gedeona, Hendrikus T., dan Afandi, Muhammad Nur.

2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung. Alfabeta
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima (Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur)*. Bandung. Alfabeta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septia. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah (Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia)*. Depok. Prenadamedia Group.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Artikel Ilmiah dan Jurnal Ilmiah.**
- Suprianto. 2014. *Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Kasus Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Uptd Dinas Perhubungan Informasi dan Komunikasidi Kabupaten Kampar)*. Pekanbaru. Jom FISIP Volume 1 No. 2 – Oktober 2014.
- Pamungkas, Listianingsih Dewi, dan Fitriati, Rukhana. 2019. *Best Practice Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Kudus*. Kudus. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol 1, Nomor 2, Desember 2019 ISSN Online : 2685-3582
- Nuriyanto. 2014. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?* Jurnal Konstitusi, Volume 11, Nomor 3, September 2014.
- Kamarni, Neng. 2011. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam)*. Padang. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 2, Nomor 3, September 2011 ISSN : 2086 – 5031.
- Mouw, Erlan. 2013. *Kualitas Pelayan Publik di Daerah, Sebuah Kajian Teoritis*. Halmahera. Jurnal UNIERA Volume 2 Nomor 2; ISSN 2086-0404
- Peraturan perundang-undangan**
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 93 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas

Kependudukan Dan Pdnccatatan
Sipil Kabupaten Karanganyar.
Peraturan Bupati Karanganyar
Nomor 82 Tahun 2019 Tentang
Perubahan Atas Peraturan

Bupati Karanganyar Nomor 4
Tahun 2019 Tentang Petunjuk
Pelaksanaan Penyelenggaraan
Administrasi Kependudukan