

**SKRIPSI**  
**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS**  
**KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN POLEWALI**  
**MANDAR**

**NUR INTAN**

**F0119002**



Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memeperoleh Gelar Sarjana Pada  
Program Studi Ilmu Politik

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL ,ILMU POLITIK DAN HUKUM**  
**UNIVERSITAS SULAWESI BARAT MAJENE**

**2025**

Halaman Pengesahan

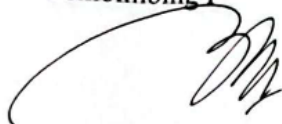
JUDUL : Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas dan Kependudukan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar  
NAMA : Nur Intan  
NIM : F0119002  
PROGRAM STUDI : Ilmu Politik

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada seminar hasil skripsi.

Majene, 09 Mei 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Burhanuddin, M.Si

NIP: 196209191989031004

Pembimbing II



Hendrawan, S.Sos., M.A.P

NIP: 199504012022031012

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Hukum



Dr. Thamrin Pallwuri, S.Pd., M.Pd

DEKAN

NIP: 1970013119988021005

SKRIPSI

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten  
Polewali Mandar

Tahun 2025

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nur Intan

F0119002

Telah di Ajukan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 9 Mei 2025

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing I



Prof.Dr.H.Burhanuddi, M.Si

NIP:196209101989031004

Penguji I



Aco Nata Saputra, S.IP., M.Si

NIP: 198709232019031001

Pembimbing II



Hendrawan, S.Sos., M.A.P

NIP:199504012022031012

Penguji II



Andi Nur Fiqih Utami, S.IP, M.I.P

NIP:199308272019032022

Penguji III



Asriani, S.IP, M.Si

NIP: 1984062242019032017

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Polewali Mandar .Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif ,mengumpulkan data melalui wawancara,observasi ,dan dokumentasi dari kepala bidang piak dan pemanfaatan data,seksi kerja sama dan inovasi pelayanan dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar , maka dilihat dari dimensi Tangibles (bukti fisik) Sudah cukup memenuhi kualitas pelayanan dengan baik dan memberi pelayanan kepada masyarakat dengan nyaman, dimensi Reliability (kehandalan) pegawai sudah menjalankan dengan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku dan memiliki standar prosedur dalam menjalankan fungsi sebagai pelayanan kepada masyarakat agar berjalan dengan terstruktur, dimensi Responsiveness (daya tanggap) bahwa pegawai sudah menunjukkan sikap tanggap kepada masyarakat petugas akan merespon dengan baik dan cepat, dimensi Assurance (jaminan) pegawai dalam menanggapi penyelesaian dalam pelayanan sudah tepat berdasarkan jumlah masyarakat yang akan dilayani jika sedikit makan akan tepat waktu, dimensi terakhir yaitu Empathy (empati) bahwa pegawai sudah menunjukkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan yang tulus, bersikap ramah, serta tidak membedakan (diskriminatif) sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan.*

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan Publik ;Pelayanan publik;Layanan Publik*

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **NUR INTAN**

Nim : F019002

Program Studi : Ilmu Politik

Dengan ini mengatakan bahwa karya ini merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan karya plagiasi atau karya orang lain. Jika di kemudian hari di temukan bahwa saya terbukti plagiat atau membuat karya ini bukan dengan usaha sendiri, maka saya siap menerima konsekuensi yang telah di tentukan termasuk di cabut gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh dan di ajukan di muka bumi hukum.

Majene, 09 Mei 2025



**NUR INTAN**

**NIM: F0119002**

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

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 atau tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi. Aparatur pemerintah dan seluruh jajarannya yang biasa dikenal sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dan secara sederhana peranan tersebut diharapkan dapat terwujud dalam pemberian pelayanan pembuatan KTP dan Akte Kelahiran, dan berbagai jenis pelayanan bagi masyarakat. Pemerintah yang kuat adalah pemerintahan yang mendapat dukungan penuh dari rakyatnya dalam hal ini, rakyat sangatlah berperan penting dalam rangka menyelenggarakan kekuasaan pemerintah. Sebagai wujud rasa terimakasih atas dukungan yang telah rakyat berikan terhadap pemerintah, sudah semestinya pemerintah (melalui aparatur birokrasi) memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat/ publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, di maksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara spemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Melayani masyarakat pemerintah tidak terlepas dari permasalahannya yang berkenan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang professional.

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri Penyandagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian

jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan pembuatan KTP dan Akta Kelahiran merupakan suatu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Proses pelayanan publik merupakan interaksi hubungan antara dua unsur yaitu pemerintah dan masyarakat yang sangat memerlukan pelayanan publik, dimana pemerintah menjadi wahana proses administrasi, sedangkan masyarakat menjadi tuntutan pelayanan. Birokrasi pemerintah harus menjadi fokus otoritatif dalam melayani publik, untuk membantu menciptakan kondisi yang aman guna menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien. Sementara itu, praktik penyelenggaraan penyedia layanan berkualitas rendah telah mengalami perubahan yang signifikan, warga negara yang selalu menuntut pelayan publik dan birokrat yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut tidak sinkron dengan harapan. Artinya birokrasi itu sebenarnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diharapkan dan sebagai tuntutan pelayanan publik dari organisasi publik, yaitu pemerintah, lebih diarahkan pada penghargaan pelayanan publik yang lebih profesional. (Ridho.2012: 144). Evaluasi pelayanan publik sangat berguna untuk mengetahui indikator apa saja

yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan publik. Selain itu, berguna juga untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Masalah yang di hadapi : 1. Peralatan yang kurang ( Alat perekam ) 2. kendala pada Blangko sering kehabisan karena kurangnya pengawasan terhadap stok blangko .3. Pelayanan masih kurang

Oleh karena itu, permasalahan ini perlu diteliti agar menghasilkan titik terang pada permasalahan pelayanan sehingga peneliti dapat memberikan masukan kepada penyedia layanan untuk melayani masyarakat sebagaimana seharusnya, karena masyarakat sebagai penerima layanan belum puas dalam hal pelayanan. waktu, biaya, layanan yang lama. Kualitas layanan yang diberikan selama ini belum memenuhi harapan mereka. Untuk itu penelitian ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya yang dilakukan di Kantor Capil Kabupaten Polewali Mandar. Namun dalam perjalanannya, masih banyak dijumpai permasalahan terkait penggunaan pemberian pelayanan kepada Masyarakat, (Kurniawan 2005: 53).

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas ,maka dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada masalah pokok diatas ,maka dapat diidentifikasi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan diatas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai Manfaat sebagai berikut:

- ☐ Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan, karena akan menambah khasanah keilmuan dan pengetahuan yang ada, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.
- ☐ Untuk menambah wawasan bagi penulis khususnya mengenai kualitas pelayanan publik di kantor Capil Kabupaten Polewali Mandar

#### **2. Manfaat praktis**

- ☐ Dari hasil penelitian dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pemerintah dan khususnya bagi pihak terkait yaitu di Kantor Capil Kabupaten Polewali Mandar.
- ☐ Diharapkan peneliti ini dapat di jadikan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar dalam meningkatkan efektifitas pelayanan publik di berbagai bidang khususnya pelayanan Kartu Tanda Penduduk dan Akta Kelahiran.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Pada penelitian ini, penelitian memaparkan beberapa penelitian sebelumnya yang dianggap relevan dengan fokus dan permasalahan yang akan diteliti mengenai “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Capil Kabupaten Polewali Mandar tentang Pelayanan Pembuatan KTP dan Akta Kelahiran”, penelitian sebelumnya juga dapat membantu penelitian untuk dijadikan sebagai sumbangsih pemikiran, agar penelitian yang dilakukan tepat sasaran dan sesuai dengan kaidah penelitian.

##### **1. Achni Sutopo (2017)**

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung” Penelitian ini menunjukkan kualitas publik di dinas kependudukan dan pencatatansipil kabupaten temanggung dilihat dari dimensi bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Berdasarkan (1) dimensi bukti fisik (tangible), fasilitas pendukung pelayanan dindukcapil kabupaten temanggung belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum adanya kipas angin maupun AC di ruangan tunggu, belum adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca saat menunggu antrian proses layanan, (2) dimensi kehandalan (reliability), pegawai melakukan pemrosesan 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 pengarahan 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.

## **2. Sri Muliati (2015)**

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep” dilihat dari dimensi (1) ketampakan fisik (tangibles), (2) keandalan (reliability), (3) daya tanggap (responsiveness), (4) jaminan (assurance), (5) empati (empathy). Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan akta empathy). Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Pangkep cukup berkualitas dengan rata-rata 61,398%. Akan tetapi masih ada kekurangan pada dimensi kualitas yang sangat perlu dibenahi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan.

## **3. Sukur Sulaeman (2019)**

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan E-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halahera Selatan” hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan e-KTP pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Halahera selatan belum seutuhnya maksimal. Kondisi ini kemudian dapat dilihat dari beberapa aspek terpenting yakni mulai kualitas SDMnya, sarana prasarana, letakgeografis dan kedisiplinan pegawai.

## **B. Konsep dan Teori**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir 2005:16). Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan phisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis (Agus Sulastiyono, 2002:41). Endar Sugiarto menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan yang individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Tolok ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan

kebutuhan kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut.

Menurut Kolter (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Moenir (2008) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Moenir (2005:47) beliau menjelaskan bahwa pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Selanjutnya Senambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan. Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Groonros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau rangkaian 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 memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Menurut Freed Luthans (1995:46) mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah.

## **2. Pengertian Publik**

Menurut Herbert Blumer Publik adalah sekelompok orang yang tertarik pada suatu isu dan terbagi-bagi pikirannya dalam menghadapi isu tersebut dan berusaha untuk mengatasinya. Kingsley davis menggaris bawahi bahwa publik itu kelompok yang tidak merupakan kesatuan, interaksi terjadi tidak

langsung melalui alat-alat komunikasi, tingkah laku publik didasarkan pada tingkat laku individu. Dengan demikian, publik dalam hal ini bisa diartikan :

- a. Sekelompok individu yang tidak terorganisasi.
- b. Kelompok itu tidak mengumpulkam di satu tempat, tetapi menyebar, bukan suatu kesatuan.
- c. Mempunyai interest yang sama terhadap suatu persoalan.
- d. Melakukan kontak satu dengan yang lainnya, biasanya tidak langsung.
- e. Ada stimuli yang memungkinkan terciptanya public.
- f. Biasanya tidak saling kenal satu sama lain.

Menurut Frank Jefkns (1995:71) publik adalah sekelompok atau orang-orang yang berkomunikasi dengan suatu organisasi baik secara internal maupun eksternal. Sedangkan Menurut Emery Bogardus mendefinisikan publik adalah sejumlah orang yang bersatu dalam ikatan dan mempunyai pendirian sama terhadap suatu permasalahan sosial.

Menurut Ruslan (1997:49) Publik secara umum mempunyai konotasi sempit dan spesifik suatu ikatan solidaritas tertentu. Dozier dan Gruning (1992) dalam Kriyantono (2014:61): Publik adalah individu yang mendeteksi suatu masalah, membicarakannya dan melakukan tindakan tertentu yang mempengaruhi organisasi, sedangkan Menurut Djaja (1985:9) publik adalah sekelompok individu yang terkait oleh satu masalah, kemudian timbul perbedaan pendapat terhadap masalah tadi dan berusaha untuk menanggulangi persoLn Tdi dengan jalan diskusi sebagai jalan keluarnya.

### **3 Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Zeithaml, pengertian pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan memberikan jasa pelayanan oleh penyelenggara, seperti instansi pemerintahan dan pelayanan publik juga dapat di artikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima layanan atau dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Menurut Mahmudi (2007:128) mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan

pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut pasal 1 ayat 1 undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan keputusan menteri mendayagunakan aparatur negara Nomor 63 tahun 2003. Definisi dari pendayagunaan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah dan dilingkungan badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dapat berupa fisik, non fisik maupun administratif.

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

Asas-Asas Menurut Ibrahim (2008:19) mengatakan bahwa pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat lengkap, wajar dan terjangkau. Oleh karena itu pelayanan publik mengandung unsur-unsur dasar asas-asas antara lain sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan public tersebut harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguan-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka berkewajiban

“memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya. Asas-asas pelayanan publik menurut keputusan MENPAN Nomor 63/2003 sebagai berikut:

a. Transparansi

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

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan 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 menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

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

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Memberi dan menerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sementara itu, dalam pelayanan publik juga di atur oleh UU No. 25/2009 tentang pelayanan pada Pasal 34 disebutkan bahwa pelaksanaan menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

a. Adil dan tidak deskriminatif.

b. Cermat.

c. Santun dan ramah.

- d. Tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut.
- e. Profesional.
- f. Tidak mempersulit.
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar.
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas penyelenggaraan.
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan.
- k. Tidak menyalagunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik.
- l. Tidak memberikan informasi yang salah.
- m. Tidak menyalagunakan informasi, jabatan, dan / atau kewenangan yang dimiliki.
- n. Sesuai dengan kepantasan.
- o. Tidak menyimpan dari prosedur.

Pada prinsip pelayanan publik merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan, bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, memelihara, mengatur serta menyusun dari aktivitas yang ada dan sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi.

Pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas keadilan dan non diskriminasi, seperti tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Dengan demikian, jelas bahwa seharusnya pelayanan publik tetap memperhatikan keadilan dan ramah terhadap masyarakat

berkebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas sebagai salah satu kelompok rentan selain lanjut usia, wanita dan anak-anak. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara.PemberdayaanAparaturNegaraNomor63/KEP/M.PAN/7/2000 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 10 prinsip pelayanan umum yang diatur di dalamnya, yaitu :

Kesederhanaan prosedur Prosedur pelayanan publik tidak berbelitbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Kejelasan Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran.

- a. Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- b. Akurasi (Ketepatan) Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- c. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- d. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- e. Kelengkapan sarana prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- f. Kemudahan akses (Aksesibilitas) Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Aksesibilitas disini adalah kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan.
- g. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Pelaksana pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah.

- h. 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 tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

## **5. Standar Penelitian**

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat 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 .

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

- e. Produk Pelayanan

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

- 1) Sarana dan prasarana

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

- 2) 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
- g. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- h. Sarana, prasarana atau fasilitas Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- i. Kompetensi pelaksanaan Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- j. Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

k. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

l. Jumlah pelaksana

Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

m. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan

dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan

n. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan, dan

o. Evaluasi kinerja Pelaksana

Standar pelayanan publik menurut keputusan menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

a. Waktu penyelesaian

b. Biaya pelayanan

c. Produk pelayanan

d. Sarana dan prasarana.

e. Kompetensi petugas pelayanan

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 Publik**

Pengelompokan jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

didasarkan pada ciri-ciri dan si sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi:

a. Pelayanan administratif

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya. Contohnya jenis pelayanan ini adalah: Pelayananbsertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).

b. Pelayanan barang

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan listrik, pelayanan air, pelayanan telpon.

c. Pelayanan jasa

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pelayanan penyediaan sarana prasarana serta penunjangannya. pengoprasiannya berdasarkan suatu sistem pengoprasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tersebut.

d. Pelayanan regulatif

Yaitu pelayanan melalui penegakan hukuman dan peraturan perundangundangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

## **7. Unsur-unsur Pelayanan**

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

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

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

- a. Sistem, prosedur, dan metode Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil Personil yang lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan Prasarana Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

- d. Masyarakat sebagai Pelanggan Dalam pelayanan, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen baik itu dari tingkat pendidikan maupun perilakunya. Setiap penyelenggaraan pelayanan public memerlukan adanya informasi yang jelas, prosedur yang mudah dan tidak berbelit belit serta membutuhkan adanya pengertian antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan agar tercipta pelayanan yang tertib dan optimal. Contohnya, seperti petugas pelayanan menerapkan sistem antrian agar pelayanan publik dapat berjalan dengan tertib dan optimal.

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

Unsur lainnya yaitu sarana prasarana, unsur ini sebagai unsur pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan. Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung dan memadai akan memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat sebagai pengguna. Selain itu bagi pemberi pelayanan juga akan lebih mudah dalam memberikan pelayanan yang baik. Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan optimal. Selain itu juga yang tidak boleh dilupakan masyarakat juga mempunyai kewajiban sebagai pengguna layanan yaitu menaati segala prosedur pelayanan yang telah ditetapkan agar terjadi hubungan yang seimbang antara pemberi pelayanan dan penerima layanan. Selanjutnya, Kasmir 2006: 34 mengemukakan pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah pelanggan sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah pelanggan.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat yang disampaikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Unsur tersebut terdiri dari penyedia layanan, penerima layanan, jenis pelayanan, kepuasan pelanggan. Adanya unsur pelayanan yang baik yaitu, dengan tersedianya karyawan yang profesional dan sarana prasarana yang mendukung agar mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

## **8. Faktor Pendukung Pelayanan**

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing masing mempunyai peranan berbeda tapi saling berpengaruh dengan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan secara baik. Pendapat (Moenir, 2014:88) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:

### **a. Faktor kesadaran**

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

### **b. Faktor aturan**

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang, peran aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dan tujuan.

c. Faktor organisasi

Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang menandai.

d. Faktor pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah di curahkan

e. Faktor keterampilan dan kemampuan

Kemampuan berasal dari kata dasar maupun yang dalam berhubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang dan jasa, sedangkan keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia badan dan peralatan kerja yang tersedia.

f. Faktor sarana dan prasarana

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerja.

## **9. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik pengertian dalam pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya orang yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi, dan sekelompok organisasi (Sianipar, 1998:5)

Menurut Boediono (2003:60) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungi interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Jasa atau pelayanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak terwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Toni Wijaya, 2011:150). Istilah kualitas

pelayanan tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Goetsch dan David dalam Tjiptono (2004:51) mengatakan bahwa kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Harbani Pasolong (2008:135) menyebutkan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu :

1. **Tangibles** : Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. **Reability** : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yaitu terpercaya.
3. **Responsiveness** : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. **Assurance** : Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. **Emphaty** : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen pada dasarnya teori tentang servqual dari Zeithham walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah, Sedangkan menurut ISO 9000 dalam lupiyodi et al (2006:175) menginterpretasikan kualitas sebagai perpaduan aturan sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, artinya kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau

jasa yang diukur berdasarkan persyaratan tersebut (Toni Wijaya, 2011:11).

Kualitas pelayanan menurut Levis dan Booms dalam Tjiptono (2011:157), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Olsen dan Wyekoff mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara harapan pemakai jasa dengan kinerja kualitas jasa pelayanan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu harapan dan kinerja yang dirasakan karyawan (dalam Yamit, 2001:22). Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan organisasi/ perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*).

Sedangkan menurut Ibrahim (Hardiansyah, 2001:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan konsumen, dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penelitian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut. Nasution (2004:47) menyatakan bahwa kualitas pelayanan public adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Didalam pelayanan pemerintahan, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Dimensi kualitas pelayanan publik yang digunakan dalam mengukur dan menilai kualitas pelayanan ada beberapa pendapat, yang salah satunya di kemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Ratminto dan Inarsih, 2012:182-185) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa melalui instrumen kinerja pelayanan. Kesepuluh faktor tersebut adalah:

- a. Ketampakan fisik (tangibles) yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, atau penampilan dari pegawai
- b. Reliabilitas (reliability), mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya
- c. Responsivitas (responsiveness) yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- d. Kompeten (competence) artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- e. Kesopanan (courtesy) meliputi sikap sopan santun, respect, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para kontak personal.
- f. Kredibilitas (credibility) yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
- g. Keamanan (security) yaitu aman dari bahaya, resiko atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial, dan kerahasiaan.
- h. Akses (access) meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui. Komunikasi (communication) artinya memberikan informasi kepada pelanggan pada bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- i. Pengertian (understanding the customer) yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, memang tidak bisa dihindari bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik ini dijadikan sebagai indikator atau tolak ukur dalam menilai pelayanan yang telah diselenggarakan. Zeithaml kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

2. Dimensi Tangible ( Berwujud ) , terdiri atas indikator :

- a Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan;
  - b Kenyamanan tempat dalam melakukan proses pelayanan;
  - c Kelengkapan fasilitas kantor pelayanan;
  - d Pengguna alat bantu dalam proses layanan.
2. Dimensi Reliability (Kehandalan), terdiri atas indikator :
- a .Kemudahan dalam proses layanan ;
  - b Memiliki standar pelayanan yang jelas ;
  - c Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan;
  - d Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan ;
  - e Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan ;
  - f Keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan.
3. Dimensi Responsivines (Ketanggapan), terdiri dari beberapa indikator :
- a Pegawai tanggap terhadap pengguna layanan;
  - b Pelayanan dengan cepat dan tepat;
  - c Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
4. Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas beberapa indikator :
- a Jaminan tepat waktu pelayanan;
  - b Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan;
  - c Pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan, 5 dimensi
- 5 . empathy yang terdiri atas beberapa indikator :
- a Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun;
  - b Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan;
  - c Mendahulukan kepentingan pengguna layanan;
  - d Tidak diskriminasi.

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

1. Dimensi Tangible (berwujud) , terdiri atas beberapa indikator:
  - a Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Penampilan merupakan hal yang tidak kalah penting, karena penampilan dapat mencerminkan kepribadian seseorang. Penampilan

yang baik dan rapi sangat diperlukan terlebih lagi sebagai petugas pelayanan yang berhubungan dengan orang banyak. Contohnya berkepribadian menarik, memperhatikan cara bicara, ekspresi, berpakaian yang sesuai dengan ketentuan, bersih dan rapi;

b tempat dalam melakukan proses layanan.

Lingkungan tempat pelayanan yang harus tertib , teratur , bersih, rapi dan disediakan ruang tunggu yang nyaman untuk pengguna layanan.

c Kelengkapan fasilitas kantor pelayanan.

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

d Pengguna alat bantu dalam proses pelayanan.

Pengguna alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses layanan. Alat bantu ini dimaksudkan adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan kompute dengan perangkatnya serta studio foto untuk keperluan foto KTP.

2. Dimensi Realibility (Kehandalan) terdiri atas beberapa indikator:

a. Kemudahan dalam proses pelayanan.

Kemudahan dalam proses pelayanan yaitu kemudahan bagi pengguna layanan dalam mengurus dan menyelesaikan keperluannya kantor pelayanan. Kemudian kemudahan tempat, sarana dan prasarana pendukung lainnya yang memadai;

b Memiliki standar pelayanan yang jelas.

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

c. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

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

d. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Pegawai pelayanan harus disiplin dalam menjalankan tugas melayani pengguna layanan, seperti tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama, segera mengerjakan keperluan pengguna layanan agar pelayanan yang diberikan tepat waktu, efektif, dan efisien;

e. Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan.

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

f. Keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan.

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

3. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan), terdiri atas beberapa indikator ;

a. Pegawai tanggap terhadap pengguna layanan.

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

b. Pelayanan yang cepat dan tepat.

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

c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Jika suatu pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat disini dapat diartikan sesuai dengan standar

pelayanan publik yang telah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

4. Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas beberapa indikator ;

a. Jaminan tepat waktu pelayanan.

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

b. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

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

c. Pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang pelaya Pengetahuan dan wawasan yang luas sangat diperlukan oleh setiap pegawai,

5. Dimensi Emphaty (Empati), terdiri atas indikator ;

a. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

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

b. Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

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

c. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

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

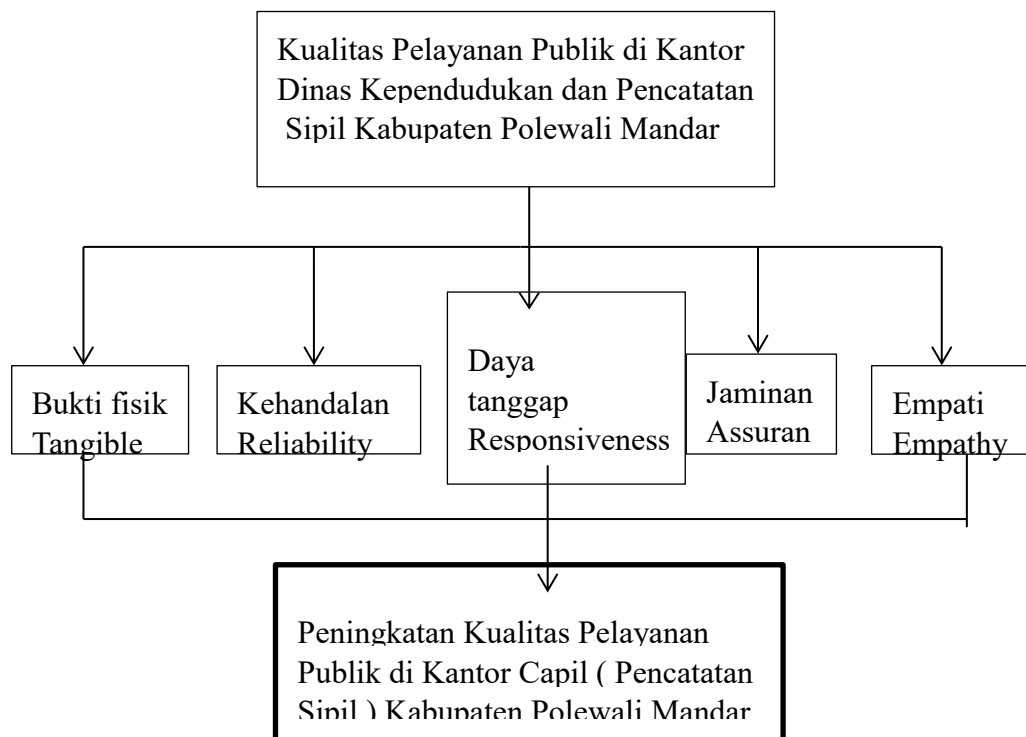
d. Tidak diskriminasi.

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

### **C. Kerangka Pikir**

Penelitian ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar tentang Pelayanan Pembuatan KTP dan Akta Kelahiran . Menurut Zeithaml (1990) dalam pasolong (2011) kualitas pelayanan adalah kesenjangan/ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen.

Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Polewali Mandar. Selaku penyedia jasa dimana berhubungan langsung dengan pelanggan yang dituntun untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan sebaik mungkin dan sesuai dengan harapan masyarakat . salah satu tugas dari kantor administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di bidang kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan masyarakat harus dilayani dengan baik sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Polewali Mandar, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan menggunakan beberapa indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml dkk (1990) dalam pasolong (2011) antara lain meliputi Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy. Untuk lebih jelasnya berikut ini bagan kerangka pikir:



Gambar: Kerangka Pikir

#### D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian di dalam penelitian ini yaitu untuk menjabarkan mengenai apa yang ingin di teliti. Dimana fokus penelitian ini akan membahas tentang apa yang menjadi permasalahan utama yang ingin diteliti, sehingga dapat mempermudah penulis dalam menganalisis hasil penelitian. Untuk mendalami fokus penelitian tersebut maka fokus penelitian ini berfokus pada Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar . Terkait dengan fokus penilitian ini akan melihat bagaimana Kualitas Pelayanan Sipil kabupaten Majene. Sehubungan dengan hal itu, maka penulis dalam penelitiannya menggunakan indikator menurut Zeithaml dkk (1990) Dalam pasolong (2011): bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability). Daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurane), empati(empathy). Adanya fokus penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti untuk mempermudah dalam melakukan penelitian saat turun ke lokasi sehingga tidak melangkah jauh ataupun keluar dari jalur pembahasan yang seharusnya terkait dengan judul yang di teliti.Oleh sebab itu,fokus penelitian

sangat diperlukan pada metode penelitian ini, karena penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dalam pengelolaan masalahnya.

#### **E. Deskripsi Fokus Penelitian**

1. Tangibles (bukti fisik), Kemudahan dalam pelayanan sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang ingin melakukan pelayanan agar proses pelayanandapat berjalan dengan lancar. Seperti tersedianya sarana dan prasarana diantaranya kursi di ruang tunggu yang sudah ada, AC (Air Conditioner yang ada di ruangan pelayanan sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan.
2. Realibility (kehandalan), kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik seperti menjalankan pelayanan dengan standar prosedur dan dijalankan sesuai SOP yang berlaku sehingga pelayanan dapat berjalan dengan terstruktur. Pelayanan yang dilakukan yaitu pelayanan KK, e-KTP, KIA, e-KTP hilang/rusak, pelayanan kependudukan, sedangkan pencatatan sipil meliputi kutipan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia).
3. Responsibeness ( daya tanggap), jika memberikan respon yang baik kepada masyarakat maka proses pelayanan akan berjalan dengan lancer. Waktu tang dibutuhkan ketika melakukan pelayanandi kantor dsa yaitu 1 minggu setelah memasukkan berkas makaberkas sudah bisa di ambil sebab pelayanan sudah pasti bias online dari desa ke kantor capil.
4. Assurance (jaminan), Kemampuan yang dimiliki pegawai dalam melayani masyarakat sudah baik serta bersikap sopan dan ramah dalam menghadapi masyarakat namun belum memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada masyarakat. Sopan ketika melayani masyarakat serta ramahdalam memberikan pelayanan seperti senyum dan sabar dalam menghadapi masyarakat.
5. Emphaty (empati), Kemudahan dalam berkomunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat serta memahami kebutuhan masyarakat hal ini

dilakukan agar selalu terjalin hubungan yang harmonis dengan menunjukkan sikap peduli serta bersikap tulus dan tidak membedakan antar masyarakat. Contohnya ketika pegawai dalam melayani masyarakat sesuai dengan nomor antrian tidak memandang keluarga atau bukan semua diberlakukan

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten polewali mandar dapat dinilai dari lima dimensi yaitu, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.
  - a Tangibles (bukti fisik) Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan di Disdukcapil Kabupaten Polewali Mandar sudah baik sesuai dengan harapan masyarakat dilihat dari kualitas pelayanan berupa sarana dan prasarana sudah disediakan oleh pihak disdukcapil agar mempermudah masyarakat untuk melakukan pelayanan
  - b Reliability (kehandalan) bahwa pegawai telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan jika pengurusan dokumen kependudukan telah lengkap maka akan dilayani oleh petugas pada disdukcapil berdasarkan nomor antrian yang ada. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa kehandalan dalam melakukan pelayanan sangat dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan lancar
  - c Responsiveness (daya tanggap) maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan disdukcapil dari segi tingkat ketepatan waktu telah dilakukan dengan maksimal dan tidak memakan waktu yang begitu lama hal ini dapat dilihat ketika dilakukan pengurusan dokumen kependudukan KTP dan KK dapat diterima pada hari itu juga kecuali apabila jaringan tidak bagus maka dapat kembali esok harinya tapi hal ini sangat jarang terjadi selama melakukan pengurusan KK dan KTP pada Disdukcapil.
  - d Assurance (Jaminan) bahwa dalam pelayanan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Polewali Mandar petugas pelayanan sudah memberikan

jaminan kepastian waktu jika antrian tidak terlalu banyak akan tetapi jika antrian panjang dan jaringan yang tidak memungkinkan maka bisa menghambat proses penyelesaian tidak tepat waktu. Jika dilihat dari segi Assurance / jaminan petugas Disdukcapil sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat namun perlu untuk ditingkatkan lagi terkait jaminan waktu karena sebagian masyarakat belum merasakan kepuasan terhadap jaminan tepat waktu yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat..

- e Emphaty ( Empati) bahwa mendahulukan kepentingan masyarakat memang sangatlah penting karena masyarakat sebagai prioritas utama bagi petugas pelayanan sebab jika masyarakat merasa tidak didahulukan maka akan menimbulkan keluhan dan kesan yang tidak baik bagi petugas pelayanan Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pegawai memberikan pelayanan yang tulus dan tidak membedakan, pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai tidak bersikap diskriminatif, dan pegawai melayani serta menghargai setiap pengguna layanan

## **B.Saran**

Untuk Meningkatkan Kualitas layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar, peneliti memberi saran agar:

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

## DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta :Gav Media.
- Hayat. (2017). Manajemen pelayanan publik. Depok: PT RajaGarfindo Persada keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2002 Tentang Memberikan Pelayanan Yang Memuaskan Terhadap Pengguna Jasa.
- Kuswadi. Ratna Esa. (2017). Kualitas pelayanan publik di kecamatan tanjungsari kabupaten gunungkidul. Universitas Negeri Yogyakarta
- Lukman. Sampara. manajemen kualitas pelayanan, (jakarta:STIA LAN press 2000)
- Mansyur, Achmad. (2010). Teori-teori mutakhir administrasi publik. Yogyakarta: rangkang education
- Mappaodang. Kasmawati. (2019). Kualitas pelayanan publik di kanto perusahaan daerah air minum (PDAM) tirta jeneberang kabupaten gowa. UniversitasMuhammadiyah Makassar MENPAN Nomor 63 Tahun 2002 tentang prinsip-prinsip pelayanan publik MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa
- Parasuraman.A. (2001). The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing, Vol 60 Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang tujuan pelayanan public
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung
- Rahmawati. Yenny. (2017). Kualitas pelayanan publik di kantor administras kependudukn dan pencatatan sipil kabupaten wonosobo. Universitas Negeri Yogyakarta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2007). Manajemen pelayanan. Yogyakarta: pustaka pelajar
- Rohman. Ahmad Ainun, dkk. (2008) Reformasi pelayanan publi Mojolangumalang:

- Sinambela. Lijan poltask. (2007). Reformasi pelayanan publik. Jakarta: PT bumi aksara
- Sinambella. (2006). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta
- Sulaeman. Sukur. (2019). Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan, volume 5 Nomor 1.
- Sutopo. Achni. (2017), kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten temanggung. Universitas Negeri Yogyakarta
- Tangkilisan. Hessel Nogi. (2005). Manajemen publik. Jakarta: Grasindo Tahun 2004
- Tjipjono, Fandy (2008). Strategi pemasaran. Yogyakarta: Andi Offis UU NO.32
- Tjipjono, Fandy, (2000). Manajemen Jasa. Edisi Kedua. Andi Yogyakarta
- Tjipjono, Fandy, ( 2002). Manajemen Jasa. Andi Yogyakarta Majalah Info Bisnis. Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang meningkatkan kualitas pelayanan publik