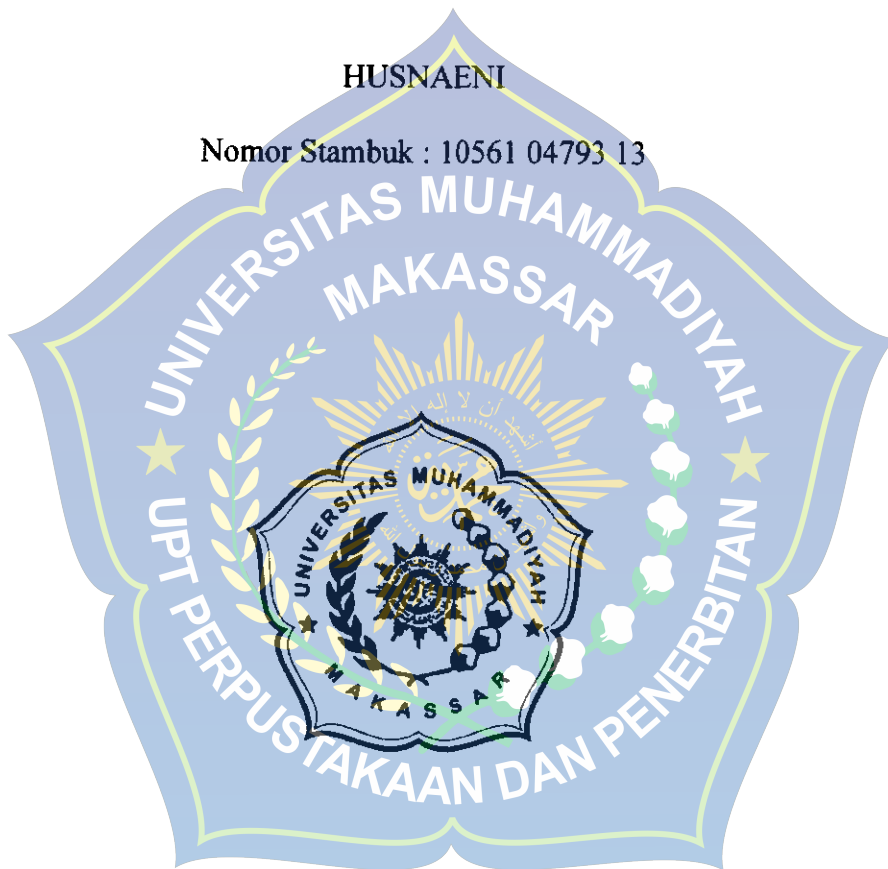


SKRIPSI

**KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIK KABUPATEN SINJAI**

HUSNAENI

Nomor Stambuk : 10561 04793 13



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2021**

**KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIK KABUPATEN SINJAI**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh
HUSNAENI

Nomor Stambuk : 10561 04793 13

Kepada

26/03/2021

1 cap
Smb. Alu mi

R/0061/ANN/21 CD
HUS
W

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada
Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil
Kabupaten Sinjai
Nama Mahasiswa : Husnaeni
Nomor Stambuk : 10561 04793 13
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui,
Pembimbing I Pembimbing II


Dr. Abdul Mahsyar, M, Si


Riska Sari, S.Sos., M.AP

Mengetahui,

Dekan
Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara



Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos, M.Si
NBM : 730727



Nasrul Haq, S.Sos, MPA
NBM : 1067463

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0160/FSP/A.4-II/II/42/2021

sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari sabtu tanggal 27 bulan Februari tahun 2021

TIM PENILAI

Ketua Sekretaris

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si **Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si**
NBM: 730727 NBM: 1084366

PENGUJI:

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si (ketua) ()
2. Dr. Abdi, M.Pd ()
3. Dr. Muhammad Tahir, M.Si ()
4. Muh. Amin Umar, S.Ag, M.Pdi ()

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Husnaeni

Nomor Induk : 10561 04793 13

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 28 Oktober 2020

Yang Menyatakan



Husnaeni

ABSTRAK

HUSNAENI. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sinjai (dibimbing oleh Abdul Mahsyar dan Riska Sari).

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sinjai. Tipe penelitian yang digunakan adalah fenomenologi yaitu peneliti melakukan pengumpulan data dengan observasi partisipan untuk mengetahui fenomena esensial partisipan dalam pengalaman informan. Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini ialah penelitian deskriptif kualitatif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan, sehingga menemukan data yang objektif dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten sinjai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai melalui indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati menunjukkan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari inovasi-inovasi pelayanan yang dilakukan baik itu terjun langsung ke desa-desa melakukan pelayanan juga berbasis *online* sebagai bentuk kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan



ABSTRACT

The purpose of this study was to find out the quality of public services at the Department of Population and Civil Registry of Sinjai Regency. This study used phenomenology, namely the researcher collected data with participant observation to determine the essential phenomena of participants in the informant's experience. The type of research used qualitative descriptive research, which was to find out the reality of the events under study, so as to find objective data in order to determine the quality of public services in the population service and civil registry of Sinjai Regency. The results showed that the quality of public service delivery at the Office of Population and Civil Registration of Sinjai Regency through indicators of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy was quite good. This seen from the service innovations that had been carried out directly in the villages providing services as well as online based as a form of convenience for the community to get services.

Keywords: Quality, public service



KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, Salawat dan salam tidak lupa pula kita kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala skripsi yang berjudul **“Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sinjai”**. Skripsi yang penulis buat bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program sarjana strata satu (S1) pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Satu penghargaan tertinggi penulis berikan pada Ayah dan Ibu tercinta yang dengan ketulusan hati dan segenap pengorbanannya serta kasih sayang kepada penulis serta menjadi tulang-tulang penguat penulis dalam menghadapi begitu banyak hambatan dan rintangan dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini penulis mendapat banyak masukan, bimbingan dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak, sehingga melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. **Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. **Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos. M. Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

3. **Bapak Nasrul Haq, S.Sos, MPA** selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. **Bapak Dr. Abdul Mahsyar M.Si** selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. **Ibu Riska Sari, S.Sos, M.AP** selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas ilmunya yang diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan serta seluruh staff pegawai/administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas pelayanannya selama ini.
7. Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis pesembahkan buat saudara dan saudariku telah memberikan motivasi, do'a. bantuan serta dorongan sehingga cita-cita penulis dapat terwujud.
8. Serta seluruh teman-teman, keluarga yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga mampu berada pada tahap ini.

Semoga segala bantuan, do'a dan motivasinya dinilai ibadah di sisi Allah SWT. Aamiin.. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabiqul khairat, Wassalamualaikum W.r W.b

Makassar, 17 Januari 2021


Husnaeni

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Pelayanan publik.....	8
B. Konsep Kualitas Pelayanan.....	14
C. Pedoman Pelayanan Umum.....	15
D. Kerangka Fikir.....	18
E. Fokus Penelitian.....	19
F. Deskripsi Fokus Penelitian.....	19
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	21
B. Jenis Dan Tipe Penelitian.....	21
C. Sumber Data.....	21
D. Informan Penelitaian.....	22

E. Teknik Pengumpulan Data.....	23
F. Teknik Analisis Data	23
G. Pengabsahan Data	25

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	27
B. Hasil Pembahasan	53

BAB III. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA.....	78
----------------------------	-----------



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Informan Penelitian.....	22
Tabel 2. Daftar PNS di DISDUKCAPIL Kabupaten Sinjai.....	34
Tabel 3. Data Bukti Fisik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.....	54
Tabel 4. Data Penduduk dan Kepemilikan Dokumen Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.....	57
Tabel 5. Papan Informasi Terkait Durasi Waktu Penyelesaian Dokumen Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir.....	19
Gambar 2. Struktur Organisasi DISDUKCAPIL Kabupaten Sinjai.....	33



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu tugas pokok birokrasi atau administrasi Negara adalah melaksanakan fungsi pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, sesuai tingkatan baik pada pemerintah pusat maupun yang ada di daerah. pelayanan publik harus semakin mudah, cepat, baik, dan terukur, berpacu dalam memberi kecepatan serta kemudahan dalam pelayanan. Sehingga di zaman yang sekarang semuanya termasuk pelayanan publik harus dibuat semakin baik. Karena setiap hari, pelayanan yang diberikan harus semakin baik. Inovasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik sesuatu hal yang bukan lagi menjadi barang langka, akan tetapi sudah menjadi kebutuhan untuk mengikuti kecepatan perkembangan kemajuan teknologi.

Zaman sekarang, kecepatan yang mengalahkan kerja-kerja yang lambat dan menunda (penundaan berlarut) dengan berkembangnya kemajuan teknologi berkembangnya media informasi seperti internet, media cetak maupun elektronik, membuat masyarakat semakin kritis terhadap layanan publik. Namun yang terpenting lagi sebelum berinovasi, layanan publik wajib memiliki standar layanan sebagaimana yang diamanahkan undang-undang pelayanan publik diantaranya adanya persyaratan layanan, mekanisme atau prosedur layanan, janji layanan, waktu layanan, biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat, unit pengaduan layanan dan lain sebagainya.

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2014, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Sehingga hakekatnya kewajiban dari aparatur pemerintah adalah memberikan pelayanan prima kepada seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan prima yang diberikan oleh petugas pelayanan bidang pendaftaran penduduk sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang dilayani.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu dalam keberhasilan pemberian pelayanan oleh Dinas/Instansi maupun petugas pelayanan. Tugas pelayanan ini adalah merupakan misi pemerintah dalam rangka mencapai tujuan negara yaitu masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Kecenderungan global menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik yang kompetitif dan berkualitas kepada rakyatnya menjadi bagian dari komitmen pemerintah yang harus diwujudkan.

Pelayanan merupakan suatu hal yang harus dipenuhi oleh para pelayan publik terhadap semua masyarakat karena merupakan tugas pokok sebagai pemangku dan pengendali kebijakan publik seharusnya selalu mengedepankan kepentingan masyarakat umum maka para pelayan publik harus meningkatkan kinerjanya karena sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting karena sebagai penggerak tercapainya sebuah kinerja yang maksimal.

Sumber Daya Manusia (SDM) di dalam sebuah organisasi adalah penentu yang paling penting bagi efektifnya atau berjalannya kegiatan di dalam suatu kelembagaan. Kinerja dan keberhasilan seseorang di dalam suatu bidang banyak pekerjaan ditentukan oleh tingkat profesionalisme, kompetensi, dan juga komitmennya dalam bidang pekerjaan yang ditekuninya.

Dalam suatu organisasi, Sumber Daya Manusia (SDM) bukan hanya sebagai alat dalam penghasilan tetapi juga mempunyai peran penting dalam kegiatan produksi suatu kelembagaan. Pemanfaatan Sumber Daya Manusia (SDM) sekarang bukan hanya sebagai alat produksi tetapi juga sebagai penentu atau penggerak berlangsungnya segala proses produksi aktivitas organisasi. Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran besar dalam menentukan berkembangnya atau majunya suatu organisasi. Oleh sebab itu, kesuksesan suatu lembaga organisasi ditentukan pula bagaimana kualitas dan kapabilitas Sumber Daya Manusia (SDM) di dalamnya.

Oleh sebab itu pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Orientasi kegiatannya adalah barang-barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam

dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

Pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai salah satu unsur pemerintahan, mengharuskan pegawai yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan dibawah ekspektasinya. Luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak.

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan masyarakat sangat tergantung pada mutu suatu pekerjaan atau jasa, Suprpto (2011). Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Sehingga dapat diambil

kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat merupakan suatu persepsi masyarakat bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sehingga kepuasan masyarakat dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan masyarakat, biasanya masyarakat akan merasa puas.

Menurut Suprpto (2011), kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama.

Saat ini pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sinjai pelayanannya belum optimal karena masih ada unsur kekerabatan dan kekeluargaan yang masih kental dalam pelayanan serta masih ada pegawai yang terlambat dan tidak ramah. Terkadang pegawai lebih melayani terlebih dahulu keluarga ataupun kerabat dibandingkan dengan orang yang tidak mereka kenal,

(Sumber : Tribun Timur 2018). Sedangkan di sisi lain visi misi Bupati Sinjai salah satunya adalah menjadikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat khususnya di instansi-instansi pelayanan di Kabupaten Sinjai ini salah satu alasan penulis mengambil judul "*Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai*".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sinjai ?.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sinjai.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Secara akademis manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan pengembangan keilmuan khususnya tentang kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Bagi pemerintah, diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini sebagai pengukur untuk mengatasi kejenuhan kerja khususnya pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta dapat memperoleh masukan-masukan

yang positif dan membangun agar dapat diterapkan kedepannya untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik. Bagi pihak lain, diharapkan agar dapat menambah wawasan dan pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Pelayanan Publik

Pelaksanaan pelayanan publik pada prinsipnya ditujukan kepada manusia. Sudah menjadi kodratnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Ratminto dan Atik Septi (2010) pelayanan publik merupakan segala bentuk barang public maupun jasa publik yang ada pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang undangan.

Pelayanan publik secara konseptual dapat dijelaskan dengan menelaah kata demi kata. Istilah publik dalam pengertian sehari-hari di Indonesia sering dipahami sebagai negara atau umum, hal ini biasa dijumpai dalam pola Bahasa Indonesia yang menerjemahkan publik seperti pada istilah *public administration* yang diterjemahkan sebagai administrasi negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, atau orang banyak. Menurut Sampara (Sinambella, 2011), Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau urusan kegiatan atau aturan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga

independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang bekerjasama dan dikontrak untuk melaksanakan sebagai tugas dan fungsi pelayanan publik. Masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah atau pemerintah daerah, Hardiyansyah (2011).

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas merupakan hak bagi tiap warga Negara sekaligus kewajiban konstitusional Negara. Oleh karena itu sudah menjadi kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas kepada seluruh masyarakat. Sebagian masyarakat seringkali mendapatkan pelayanan publik yang kurang baik serta kurang berkualitas dari Penyelenggara Pelayanan Publik. Pola kerja yang digunakan oleh sebagian besar aparatur yang ada sekarang ini masih dipengaruhi oleh model birokrasi klasik, yakni cara kerja yang terstruktur / hierarkis, legalistik formal dan sistem tertutup (Mahsyar, 2011).

Bahkan kecenderungan pelayanan publik dilakukan kurang maksimal dan cenderung "seadanya", pelayanan publik dianggap hanya sekadar menggugurkan kewajiban dan bagian dari tugas rutin semata. Dalam hubungan hukum, masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik tidak punya kedudukan yang seimbang serta tidak memperoleh akses mendapatkan informasi pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan survei Lembaga Ombudsman RI menyimpulkan kualitas pelayanan publik di Indonesia tahun 2017 masih rendah. Hasil survei menyebutkan sebanyak 57 persen kementerian dan lembaga yang ada di Indonesia

berada pada zona kuning atau memiliki tingkat kepatuhan sedang dan 8 persen berada pada zona merah atau memiliki tingkat kepatuhan rendah. Sedang kementerian dan lembaga yang berada pada zona hijau atau memiliki tingkat kepatuhan tinggi hanya 35 persen. Dalam penilaian ombudsman membagi tiga zonasi, yang pertama zona hijau dengan tingkat kepatuhan tinggi, zona kuning dengan tingkat kepatuhan sedang dan yang terakhir zona merah dengan tingkat kepatuhan rendah.

Peningkatan pelayanan publik saat ini dibandingkan dengan harapan masyarakat diilustrasikan antara deret hitung berbanding deret ukur. Kemajuan pelayanan publik yang berjalan seperti deret hitung akan semakin jauh ketinggalan dari harapan masyarakat yang melompat seperti deret ukur. Inovasi pelayanan publik merupakan percepatan membuat lompatan terobosan untuk menjadi solusi peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih mendekati dengan harapan masyarakat (Kompasiana, 2019)

Pandangan dari paradigma ini sebenarnya menekankan bahwa pemerintah atau birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. Mereka menilai bahwa pemerintahan harus mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Bagi institusi publik yaitu pemerintah, kondisi tersebut menjadi sangat penting untuk dicermati, karena pelayanan publik merupakan *leading sector* bagi pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Manakala pelayanan publik diberikan oleh pemerintah tidak atau kurang memberikan kepuasan kepada masyarakat atas layanan yang

diberikan. Menurut Sinambella (Iwan Satibi, 2012) yang menyatakan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat.

Definisi pelayanan publik menurut PERMENPAN No. 15 Tahun 2014 tentang standar pelayanan publik yang menyebutkan bahwa standar pelayanan merupakan kewajiban bagi para penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Memberikan pemahaman dan persepsi yang sama bagi penyelenggara, masyarakat, dan pihak terkait standar pelayanan. Standar pelayanan di tiap unit pelayanan merupakan jaminan dan kepastian, baik bagi penyelenggara dalam memberikan, maupun bagi masyarakat dalam menerima pelayanan.

Kualitas layanan adalah suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dianggap dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki mutu apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Dengan kata lain kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar sama dengan apa yang diharapkan pelanggan atau melebihi harapannya, Sunyoto (2012).

Lain halnya yang dikemukakan oleh Zeithaml (Mukarom, 2015) mengemukakan sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam tolak ukur kualitas pelayanan publik yaitu :

1. *Tangible*, Terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi.
2. *Reliable*, Terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, Kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
4. *Competence*, Tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy*, Sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, Sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, Jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, Terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, Kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding*, Melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Sedangkan menurut Zeithaml, dkk, (Ratminto, dkk, 2010:175) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, antara lain adalah :

1. Bukti fisik (*tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan

kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

2. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, dan sikap yang simpatik.
3. Daya tanggap (*Responsive*) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) Adalah Pengetahuan, Kesopansantunan, Dan Kemampuan Para Pegawai Perusahaan Untuk Menumbuhkan Rasa Percaya Para Konsumen Kepada Perusahaan.
5. Empati (*Emphaty*) dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Lain halnya menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Fandy Tjiptono (2012) yang mendefinisikan kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

B. Konsep Kualitas pelayanan

Konsepsi mengenai kualitas lebih bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif serta sudut pandang yang digunakan. Hasil

luaran dari kegiatan kualitas tidak berbentuk barang jadi hasil produksi, melainkan sesuatu yang hanya dapat dirasakan dan dialami. Kualitas erat kaitannya dengan tingkat kepuasan pelanggan, proses dan produk yang dihasilkan. Sama halnya dengan yang diungkapkan oleh Trilestari (Hardiansyah, 2011:35) bahwa kualitas pada dasarnya memiliki tiga orientasi yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lainnya, yakni persepsi pelanggan, produk dan proses. Keberhasilan atau kualitas pada jasa pelayanan dapat digambarkan melalui produk jasa pelayanan berupa kepuasan pelanggan. Menurut Brandi dan Conin (Afrial, 2009:88) dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima.

Sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men. PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2010 dalam Sudarto (2014). Indikator kepuasan masyarakat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Prosedur pelayanan
- Persyaratan pelayanan
- Kejelasan petugas pelayanan
- Kedisiplinan petugas pelayanan
- Tanggung jawab petugas pelayanan
- Kemampuan petugas pelayanan
- Kecepatan pelayanan
- Keadilan mendapatkan pelayanan
- Kesopanan dan keramahan petugas

- Kewajaran biaya pelayanan
- Kepastian biaya pelayanan
- Kepastian jadwal pelayanan
- Kenyamanan lingkungan
- Keamanan pelayanan

C. Pedoman Pelayanan Umum

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2010 paragraf I butir C, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan undang-undang. Oleh karena itu menurut pedoman umum penyelenggaraannya pelayanan publik di lingkungan organisasi publik diatur oleh keputusan menteri perdayagunaan aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2010 harus mengutamakan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelanggan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan kepastian dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai Prosedur/tata cara pelayanan umum.
3. Persyaratan pelayanan umum , baik teknis maupun administratif.
4. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.

5. Rincian biaya / tariff pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
6. Jadwal waktu pelayanan umum.
7. Hak dan kewajiban, baik dari pemberian maupun penerimaan pelayanan umum, berdasarkan bukti-bukti penerimaan.
8. Permohonan/perengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
9. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
10. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta alir pelayanan publik dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
11. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan publik, penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lainnya yang terbuka dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
12. Efisien, dalam arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung mencegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan sebagai persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
13. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan publik harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan atau jasa pelayanan

publik dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

14. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan publik harus di usahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan di perlukan secara adil.

Prinsip-prinsip di atas perlu mendapat perhatian serius bagi setiap aparat pelayanan (Birokrasi), karena di pundak aparatur itulah kualitas pelayanan akan ditentukan. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan akan menilai sejauh manakah birokrasi garis depan tersebut dapat mewujudkan semua prinsip pelayanan di atas, dan dari tindakan aparatur itulah prinsip akuntabilitas akan terjawab. Saat ini harapan masyarakat terhadap pelayanan yang akan dilakukan organisasi publik tidak saja dituntut akuntabilitas' transparansi tetapi juga keefektifan dalam memberikan pelayanan. Karna tidak terpenuhi harapan tersebut cenderung beban yang harus dipikul masyarakat akan semakin berat.

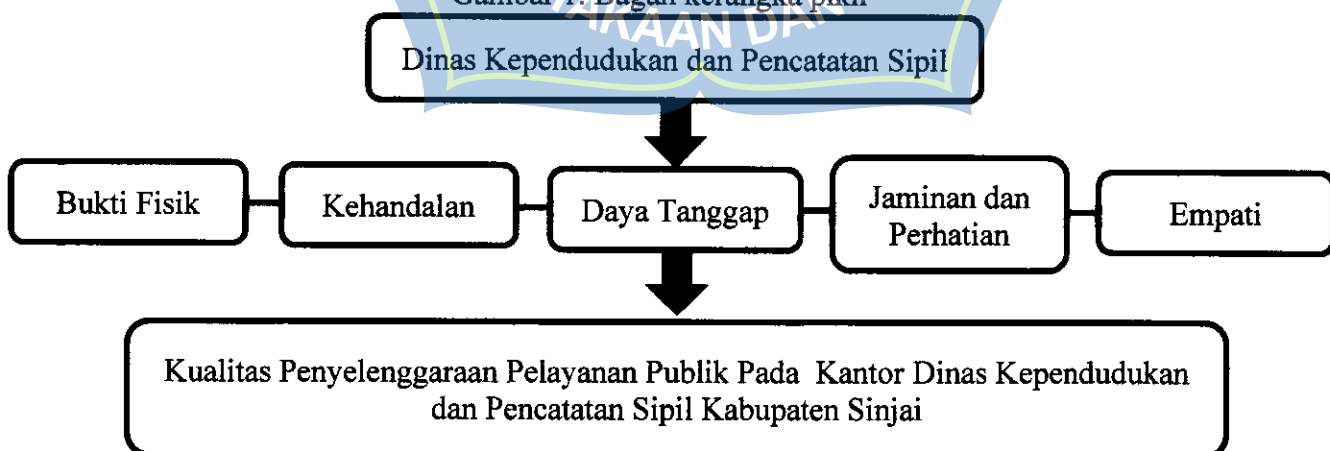
Menurut Lovelock dan Wirtz (2011), Sebagai pemberi jasa tentunya tanggap terhadap persoalan yang dihadapi masyarakat, terutama untuk memperoleh layanan yang lebih baik dan memuaskan. Apalagi di era globalisasi yang menuntut adanya persaingan bebas, justru sebagai organisasi publik yang berorientasi pada pelayanan publik, tidak hanya menghadapi kemungkinan global sebagai akibat terjadinya persaingan bebas. Dengan memperhatikan persoalan tersebut, diperlukan penjual/pemberi jasa memiliki responsibilitas dan komitmen yang kuat untuk memberikan layanan sesuai harapan masyarakat.

Kepuasan pelanggan/ konsumen diartikan sebagai suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Definisi tersebut diatas dapat dijabarkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. apabila kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas, sebaliknya apabila kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas dan apabila kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang.

D. Kerangka Pikir

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, dalam hal mengukur kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Sinjai Selatan Kabupaten Sinjai terdiri dari 5 indikator yaitu : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati. Sehubungan dengan itu maka kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 1. Bagan kerangka pikir



E. Fokus Penelitian

Yang menjadi fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai dengan menggunakan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap jaminan dan perhatian serta empati.

F. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Bukti fisik (*tangible*) adalah kemampuan pelayanan berupa ketersediaan sarana dan prasarana fisik berupa loket pelayanan, komputer, telepon, alat perekam KTP, papan informasi, kursi tunggu, meja pelayanan, dan tempat sampah, mushola, kamar mandi dan kotak saran pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sinjai.
2. Keandalan (*Reliability*) adalah kinerja pelayanan harus sesuai dengan harapan masyarakat seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, dan sikap yang simpatik pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sinjai.
3. Daya tanggap (*Responsive*) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan menyampaikan informasi yang jelas pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sinjai.
4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) Adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sinjai.

5. Empati (*Emphaty*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami kebutuhan masyarakat dalam melakukan pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sinjai.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 27 Juli sampai tanggal 27 November 2020. Penelitian ini berlokasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian deskriptif kualitatif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan, sehingga menemukan data yang objektif dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

Tipe penelitian yang digunakan adalah fenomenologi yaitu peneliti melakukan pengumpulan data dengan observasi non-partisipan untuk mengetahui fenomena esensial partisipan dalam pengalaman informan. Dalam hal ini melakukan wawancara secara mendalam dengan informan dan observasi non-partisipan dengan cara mengecek langsung apa yang disampaikan oleh informan.

C. Sumber Data

Sumber data yang digunakan yaitu ada 2 bagian:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh dengan melakukan observasi dengan cara pengamatan langsung dilokasi yang menjadi objek penelitian dan

wawancara langsung secara terbuka sesuai yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Penulis melakukan wawancara dengan informan menggunakan pedoman wawancara.

2. Data sekunder ialah data yang diambil dari berbagai referensi yang relevan dengan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. Dalam hal ini penulis memakai buku-buku yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dan pelayanan publik.

D. Informan Penelitian

Adapun informan pada penelitian ini adalah:

Tabel 1. Informan Penelitian

No	NAMA INFORMAN	INISIAL	JABATAN
1	Drs. Akmal	Ak	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai
2	Lukman, S.Pd	Lu	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai
3	Uzlifah Andi Nanggung, S. STP	UAN	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
4	Muhammad Adil	MA	Masyarakat
5	Suriati	Su	Masyarakat
6	Sumiati	Sm	Masyarakat
7	Muhammad Kasmir	MK	Masyarakat
8	Risaldi	Ri	Masyarakat

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

E. Teknik Pengumpulan Data

Guna memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi (pengamatan) adalah pengamatan yang dilaksanakan penulis secara langsung di lapangan mengenai kualitas pelayanan publik yang diterapkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Sinjai khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Wawancara adalah dimana penulis melakukan interview atau wawancara terkait pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di Kabupaten Sinjai. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi penelitian mengenai kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.
3. Studi kepustakaan (dokumen) adalah dokumen yang diperoleh tentang permasalahan-permasalahan yang sedang diteliti meliputi data pelayanan dan kepuasan masyarakat terkait pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

F. Tehnik Analisis Data

Analisis data ialah langkah selanjutnya untuk mengolah data dimana data yang diperoleh, dilaksanakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan kasus yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Menurut Miles and Huberman (Sugiyono, 2014) menjelaskan bahwa analisis data dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data sama dengan merangkum, memfokuskan pada hal yang lebih penting, memilih hal-hal yang pokok, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksikan memberikan gambaran yang lebih jelas dalam hal ini gambaran kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dan mempermudah dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam pengumpulan data untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai dengan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati melalui wawancara dengan informan, observasi di lapangan serta melakukan foto dokumen yang terkait dan dokumen lain yang terkait.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bias dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori dan sejenisnya. Dalam hal ini peneliti berusaha untuk menguraikan secara singkat tentang bagaimana kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai yang diterapkan dalam pengembangan berbentuk teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan (*conclusion Drawing and Verification*)

Langkah ketiga dalam analisis data menurut Miles and Hubberman (Sugiyono, 2014) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya tidak pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek dalam hal ini mengenai kualitas pelayanan publik yang ada pada dinas kependudukan dan

catatan sipil Kabupaten Sinjai yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

G. Keabsahan Data

Salah satu teknik paling sulit dan mudah dalam tes keabsahan hasil penelitian ialah dengan melakukan triangulasi. Menurut Sugiyono (2014), teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari salah satu teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Menurut Sugiyono ada tiga macam triangulasi yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan dengan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang telah diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan yang dikatakan umum dengan yang dilakukan secara pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dikerjakan dengan teknik mengecek data kepada sumber yang seperti dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau koesioner. Bila dengan cara pengujian kredibilitas data tersebut, mendapatkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melaksanakan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpul dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga kredibel. Untuk itu, dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan teknik melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik yang lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga ditemukan kepastian datanya. Triangulasi juga dapat dikerjakan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi wewenang melakukan pengumpulan data.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1. Letak Geografis Kabupaten Sinjai

Kabupaten Sinjai terletak di Jazirah Selatan bagian Timur Propinsi Sulawesi Selatan dengan Ibukotanya Sinjai. Berada pada posisi 50°19' 30" sampai 50°36' 47" Lintang Selatan dan 119°04' 30" sampai 120°0' 0" Bujur Timur. Di sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Bone, di sebelah Timur dengan Teluk Bone, di sebelah Selatan dengan Kabupaten Bulukumba, dan sebelah Barat dengan Kabupaten Gowa. Wilayah administratif terbagi atas 8 Kecamatan, 13 kelurahan, 55 desa, dan 259 lingkungan/dusun dengan luas wilayah 819,96 Km², atau 1,29 persen dari luas wilayah daratan Propinsi Sulawesi Selatan. Dari 8 Kecamatan itu, terdiri dari : 68 desa/Kelurahan Desa: Kecamatan Sinjai Barat, 8 Desa /Kelurahan, Kecamatan Sinjai Borong, 7 Desa/Kelurahan, Kecamatan Sinjai Selatan, 10 Desa/kelurahan, Kecamatan Sinjai Timur, 10 Desa /kelurahan, Di Kecamatan Sinjai Tengah, 10 Desa/kelurahan, Kecamatan Sinjai Utara, 7 kelurahan, Kecamatan Bulupoddo, 6 Desa, Kecamatan Tellulimpoe, 10 Desa.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai terletak di jalan bulu kunyi nomor 6 kabupaten sinjai yang berbatasan dengan sebagai berikut :

Sebelah barat : Rumah warga

Sebelah utara : Rumah warga

Sebelah timur : Bank Sul-Sel Bar Cabang Sinjai

Sebelah selatan : Kantor Camat Sinjai Utara.

2. Sejarah singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai

Dengan berlakunya Undang-Undang Otonomi Daerah dimana Sistem Pemerintahan diubah dari sistem Sentralisasi menjadi Desentralisasi masing-masing Pemerintah Daerah mempunyai kewenangan untuk mengurus Daerahnya masing-masing termaksud penyusunan kelembagaan. Oleh karena itu, berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2001, tentang Struktur Organisasi Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kab Sinjai yang mempunyai tugas melaksanakan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil dari Tahun 2001 sampai dengan Tahun 2006. dan Pada Tahun 2007 dimana Regulasi kebijakan berubah menjadi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sinjai berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2010, Tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sinjai Sebagai Tindak Lanjut Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah 41 Tahun 2007 yang ditindak lanjuti dengan Peraturan Daerah nomor 18 tahun 2010 tentang Organisasi dan Perangkat Daerah Kabupaten Sinjai, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Berikut Susunan Nomenklatur Jabatan Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab.Sinjai Landasan Perda No.Tahun 2001 Sebagai Berikut :

- Kepala Kantor
- Kepala Tata Usaha
- Kepala Seksi Administrasi Kependudukan

- Kepala Seksi Pencatatan Sipil

Adapun Kantor Kependudukan dan catatan Sipil Pernah di pimpin oleh :

- Abdul Gani, BA
- Amiruddin, BA
- Bahar Paduppa,S.Sos
- Drs.Muhammad Nur

Sebelum Kembali menjadi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sinjai kini menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2010 yang menjadi Kepala Dinas adalah Drs. Akmal.

3. Visi dan Misi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai

a. Visi

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai mempunyai visi “ MEWUJUDKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL YANG TRANSPARAN, CEPAT, TEPAT DAN AKUNTABEL “.

Adapun Penjelasan Visi tersebut adalah:

- Mewujudkan sistem Administrasi Kependudukan merupakan penegasan mengenai bisnis inti (*Core Bussiness*) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang meliputi rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil

dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendaya gunaan hasilnya;

- Tertib, yaitu terciptanya kepedulian dan peran sertamasyarakat dalam mmelaporkan diri dan atau keluarganya guna mendapatkan identitas/dokumen penduduk dari setiap perubahan status dan peristiwa penting yang di alami secara tepat waktu dengan prosedur yang benar ;
- Akurat yaitu kesesuaian antara data dan fakta di masyarakat;
- Profesional yaitu upaya aparat daalam memberikann pelayanan kepada maasyaraakat sesuai dengan tugas dan fungsinya secara bertanggung jawab dengan semangat pengabdian, loyalitas yang tinggi mengacu pada efisiensi, efektifitas dan bermutu;
- Terdepan dalam pelayanan publik yaitu upaya dalam melakukan pelayanan yang mudah cepat, mudah, transparan, dan akuntabel yang menunjukkan kualitas layanan publik yang akan di capai dan di berikan kepada masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil, dan sebagai bahan penyusunan kebijakan pimpinan,yang dapat dimanfaatkan untuk membangun sektor lainnya,instansi terkait,,dann masyarakat yang membutuhkan.

b. Misi

Misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan sumber daya manusia pelayanan.
- 2) Mengembangkan etika pelayanan yang bersahabat.

- 3) Mengembangkan sarana dan prasarana pelayanan.
- 4) Meningkatkan upaya penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat secara cepat dan tepat.

Dalam mewujudkan Visi tersebut diatas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Menetapkan Misi sebagai Berikut :

- 1) Meningkatkan kualitas Data Base Kependudukan;
- 2) Mengembangkan sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- 3) Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Aparatur;
- 4) Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- 5) Meningkatkan Penataan Dokumen Kependudukan.

4. Tugas Pokok, Fungsi dan Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai

a. Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai

Melaksanakan sebagai Kewenangan urusan Pemerintah Daerah Berdasarkan Asas Otonomi dan Tugas Pembantuan di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi Tanggung jawab Kewenangan Berdasarkan Peraturan Perundang-undangan.

b. Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai

Fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai sebagai berikut :

- 1) Perumusan Kebijakan Teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 2) Menyelenggarakan urusan Pemerintah dan pelayanan umum dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 3) Pembinaan dan pelaksanaan dan tugas dibidang Kependudukan
- 4) Pengelolaan dan administrasi umum meliputi, ketatalaksanaan, Keuangan, Kepegawaian perlengkapan dan peralatan.
- 5) Pengelolaan unit pelaksanaan teknis dinas.

Pelaksanaan teknis lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan Fungsinya.

c. Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai

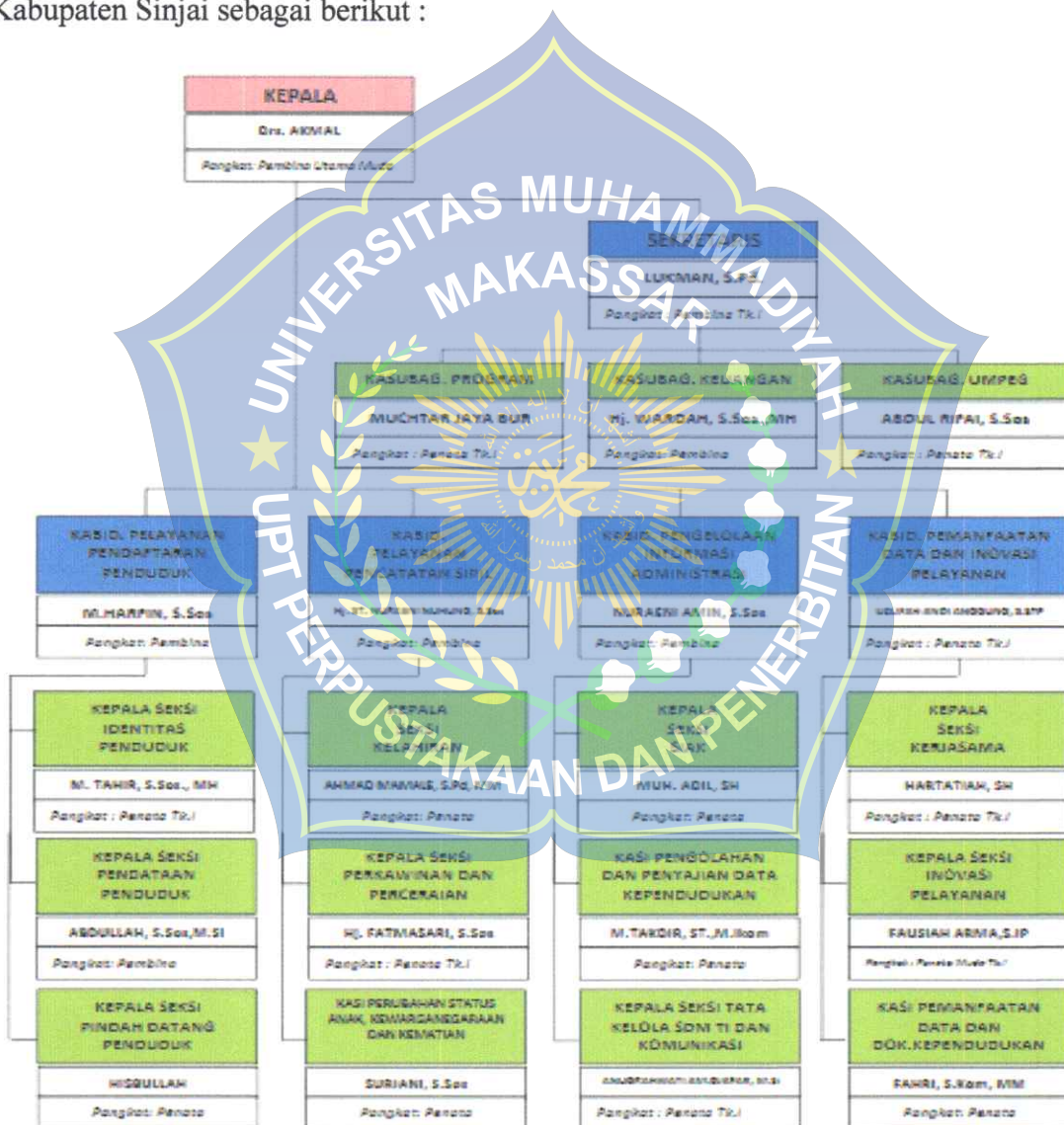
Tujuan merupakan hasil akhir yang ingin dicapai atau dihasilkan dalam suatu organisasi. Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan kualitas data kependudukan yang lengkap, benar dan akurat.
- 2) Memantapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam rangka menciptakan sistem pengenal tunggal berupa Nomor Induk Kependudukan (KTP) bagi seluruh penduduk.
- 3) Mewujudkan sumber daya aparatur profesional dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan.
- 4) Meningkatkan kualitas pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

- 5) Meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang administrasi kependudukan.
- 6) Mewujudkan sistem tata kelola dokumen kependudukan.

5. Struktur Organisasi

Bagan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai sebagai berikut :



Gambar 2. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Sinjai

6. SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai

Tabel 2 : Daftar PNS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Sinjai

No	Nama	Jenis Kelamin (L/P)	Pangkat/Golongan
1	Drs. Akmal	L	Pembina Utama Muda / IV c
2	Lukman, S.Pd	L	Pembina Tk.I / IV b
3	Muchtar Jaya Bur, S.Sos, M. Adm.SDA	L	Penata Tk.I / III d
4	Hj. Wardah, S.Sos, MH	P	Pembina / IV a
5	Abdul Rifai, S.Sos	L	Penata Tk.I / III d
6	M. Harfin, S.Sos	L	Pembina / IV a
7	Hj. ST. Nuraeni Nuhung, S.Sos	P	Pembina / IV a
8	Anugrahwati AM Djafar, M.Si	P	Penata Tk.I / III d
9	Uzlifah Andi Nanggung, S. STP	P	Penata Tk.I / III d
10	Muh. Tahir, S.Sos, MH	L	Penata Tk.I / III d
11	Ahmad Mamale, S.Pd, MM	L	Penata / III c
12	Muh. Adil, SH	L	Penata / III c
13	Hartatiah, SH	P	Penata Tk.I / III d
14	Hisbullah	L	Penata / III c
15	Hj. Fatmasari, S.Sos	P	Penata Tk.I / III d
16	Imran Abdullah, S.Sos	L	Penata / III c
17	Muhammad Lukman, S. Kom, M.Si	L	Penata / III c
18	Abdullah, S.Sos, M.Si	L	Pembina / IV b
19	Suriani, S.Sos	P	Penata / III c
20	Munawir M, S.Sos, MM	L	Penata Tk.I / III d
21	Fausiah Arma, S.IP	P	Penata Muda Tk.I / III b

Sumber : DUKCAPIL Kabupaten Sinjai Tahun 2020

Berdasarkan tabel 2 tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat 21 pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, dengan rincian 13 orang laki-laki dan 8 orang perempuan. Dari semua Aparatur Sipil Negara (ASN)/ Pegawai Negeri Sipil (PNS) di kantor dinas tersebut, terdapat 1 orang yang memiliki pangkat pembina utama muda / IV d, 1 orang berpangkat pembina Tk.I / IV b, 4 orang berpangkat pembina / IV a, 8 orang yang berpangkat penata Tk.I / III d, 6 orang berpangkat penata / III c dan 1 orang yang berpangkat penata muda Tk.I / III b.

7. Pelayanan Umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai

a. Jam Kerja Pelayanan

Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai bekerja setiap hari kerja yaitu:

Senin s/d Kamis	: 08.00 – 16.00 WITA (Istirahat 12.00 – 13.00 WITA)
Jumat	: 08.00 – 16.00 WITA (Istirahat 11.00 – 13.00 WITA)

b. Jenis Pelayanan

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat yang memberikan beberapa pelayanan. Layanan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu pelayanan langsung dan pelayanan *online*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai membuat beberapa inovasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat seperti PELANGI WARGA

(Pelayanan Keliling Sambangi Warga), LAKI KEREN (Layanan Keliling Dari Desa), SITIGA (Sistem Informasi Kematian Warga) dan PENCET WA SAJA (Pelayanan Cepat Via Whatsapp Sehari Jadi). Dari keempat inovasi tersebut, dua yang berbasis pelayanan langsung yaitu PELANGI WARGA dan LAKI KEREN, serta dua juga yang berbasis pelayanan *online* yaitu SITIGA dan PENCET WA SAJA.

c. Prosedur Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai

Prosedur adalah tahap-tahap suatu kegiatan untuk menyelesaikan segala aktivitas dan atau metode langkah demi langkah secara sistematis dan secara pasti untuk menyelesaikan suatu masalah. Masalah yang dimaksud adalah proses penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. Berikut rincian prosedur pelayanannya antara lain :

1. Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK)

Kartu Keluarga adalah kartu yg harus dimiliki oleh setiap keluarga di suatu kelurahan. Kartu tersebut memuat nama semua anggota keluarga lengkap dengan jenis kelamin, hubungan keluarga, umur, dan pekerjaan. Kartu Keluarga (KK) memiliki nomor seri yang akan tetap berlaku selama tidak terjadi perubahan Kepala Keluarga. Kartu Keluarga (KK) adalah bukti yang sah dan kuat atas status identitas keluarga dan anggota keluarga.

(1) Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Baru WNI :

- a) Buku nikah atau kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian.
- b) Surat keterangan pindah atau surat keterangan pindah datang bagi Penduduk yang berpindah di dalam negeri.

- c) Surat keterangan pindah luar negeri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten-Kota untuk WNI yang pindah dari luar negeri.
- d) Surat keterangan pengganti tanda identitas bagi Penduduk rentan Administrasi Kependudukan.
- e) Petikan Keputusan Presidendan berita acara pengucapan sumpah setia bagi warga negara asing yang menjadi WNI.

(2) Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Baru Untuk Penduduk Orang Asing (OA)

WNA:

- a) Izin tetap tinggal.
- b) Buku nikah atau kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian atau yang disebut dengan nama lain dan,
- c) Surat keterangan pindah bagi penduduk yang pindah dalam wilayah negara Kesatuan republik Indonesia.

(3) Penerbitan KK karena perubahan Data

- a) KK lama; dan
- b) Surat Keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

(4) Penerbitan KK karena hilang/rusak bagi WNI

- a) Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian atau KK rusak;
- b) KTP-el.

(5) Penerbitan KK karena hilang/rusak bagi WNA

- a) Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian atau KK rusak;
- b) Kartu izin tetap tinggal, dan
- c) KTP-el.

(6) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- a) Pemohon datang ke DISDUKCAPIL (sesuai kebutuhan) dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya.
- b) Penyerahan berkas permohonan kepada Petugas Pelayanan DISDUKCAPIL.
- c) Petugas Pelayanan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen pemohon.
 - i. Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
 - ii. Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka diberikan tanda bukti penerimaan kepada pemohon, lalu pemohon akan diproses lebih lanjut sampai diterbitkan.
- d) Kartu Keluarga akan ditanda tangani oleh Kepala Keluarga dan kepala Dinas dan dicap basah.
- e) Penyerahan dokumen asli KK kepada pemohon, serta pengarsipan berkas permohonan dan persyaratan, serta dokumen KK oleh DISDUKCAPIL sesuai wewenang.
- f) Proses selesai.

(7) **Jangka Waktu Penyelesaian**

Maksimal satu (1) hari kerja sejak berkas diterima dan di nyatakan lengkap di instansi penerbit Kartu Keluarga.

(8) **Biaya Tarif**

GRATIS.

2. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

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

(1) **Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) bagi WNI**

- a) Fotokopi Kartu Keluarga.
- b) Telah berusia tujuh belas (17) tahun, sudah kawin, atau pernah kawin.

Keterangan :

- 1) Data yang dicetak pada KTP-el sama dengan data di Kartu Keluarga. Oleh karenanya, apabila mengajukan perubahan data, hendaknya mengajukan penggantian KK terlebih dahulu.
- 2) Bagi penduduk yang belum memiliki data rekam KTP-el di pusat, harus melakukan perekaman untuk bisa dicetak kependudukan.

(2) **Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) pindah datang WNI**

- a) Surat keterangan pindah dari DISDUKCAPIL Kabupaten/Kota atau UPT DISDUKCAPIL Kabupaten/Kota daerah asal.
- b) Kartu Keluarga Asli.

c) KTP-el Asli.

(3) Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Hilang/Rusak

a) Surat keterangan hilang dari kepolisian.

b) KTP-el yang rusak.

c) Kartu Keluarga.

d) Dokumen perjalanan Republik Indonesia atau Dokumen Perjalanan berupa Kitab dan Pasport.

(4) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

a) Pemohon datang ke Kabupaten dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya.

b) Penyerahan berkas permohonan kepada Petugas Pelayanan Kabupaten.

c) Petugas Pelayanan Kabupaten memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan..

d) Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.

e) Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar; untuk pemohon pertama dan/ atau pemohon yang belum memiliki data rekam di pusat, dilaksanakan perekaman biometrik terlebih dahulu. Lalu kepada pemohon akan diberikan tanda bukti pengambilan. Selanjutnya permohonan akan diproses lebih lanjut sampai diterbitkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

f) Proses verifikasi dan aktivasi KTP-el dengan mencocokkan sidik jari dengan data di dalam kartu.

g) Penyerahan dokumen asli KTP-el kepada pemohon, serta pengarsipan berkas formulir dan persyaratan oleh Kecamatan.

h) Proses selesai.

(5) Jangka Waktu Penyelesaian

a) Pertama kali/ baru perekaman : 1 (satu) hari kerja.

b) Penggantian/hilang/rusak : 20 (dua puluh) menit.

(6) Biaya Tarif

GRATIS.

3. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)

Kartu Identitas Anak adalah kartu pengenal yang harus dimiliki oleh anak yang berusia kurang dari 17 (tujuh belas) tahun dan belum menikah. Kartu ini memuat nama, NIK, jenis kelamin, tempat tanggal lahir, nomor Kartu Keluarga, nama kepala keluarga, nomor akta kelahiran, agama, dan domisi pemilik.

(1) Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)

a) Mengisi formulir Kartu Identitas Anak (KIA).

b) Fotokopi Kartu Keluarga.

c) Fotokopi Akte Kelahiran.

d) Fotokopi KTP kedua orang tua.

e) KIA lama bagi yang perpanjangan.

f) KIA yang rusak bagi yang penggantian karena rusak.

g) Surat keterangan hilang dari kepolisian bagi permohonan karena hilang.

h) Pas foto 3x4 1 lembar, warna latar disesuaikan dengan tahun lahir (merah : ganil; biru : genap) bagi yang berusia 5 tahun keatas.

(2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- a) Orang tua anak mengisi Formulir Kartu Identitas Anak (KIA).
- b) Penyerahan berkas persyaratan kepada Sekolah, Rumah sakit, Taman Bacaan, Taman Hiburan dan tempat layanan lainnya.
- c) Petugas Register tersebut memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan.
 - i. Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
 - ii. Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut, dan setelahnya berkas untuk dibawa ke Kecamatan/DISDUKCAPIL untuk proses selanjutnya.
- d) Pengarsipan berkas formulir.
- e) Proses selesai.

(3) Jangka Waktu Penyelesaian

Maksimal 1 (satu) hari kerja.

(4) Biaya Tarif

GRATIS.

4. Penerbitan Surat Keterangan Pindah/Datang

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

(1) Penerbitan Surat Keterangan Pindah

- a) Formulir permohonan KK.
- b) Formulir permohonan KTP-el bagi yang wajib KTP.
- c) Formulir permohonan KIA bagi yang tidak wajib KTP.
- d) Formulir permohonan pindah datang.
- e) Surat Keterangan Pindah dari daerah asal.
- f) Surat Keterangan Biodata dari daerah asal.
- g) Kartu Keluarga yang ditumpangi bagi yang akan menumpang.
- h) Fotokopi dokumen pendukung, seperti : fotokopi akta kelahiran, fotokopi bukti nikah/akta perkawinan, fotokopi akta perceraian, fotokopi akta kematian, fotokopi ijazah, dan sebagainya bila diperlukan.

(2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- a) Pemohon datang ke Kabupaten/DISDUKCAPIL (sesuai kebutuhan) dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya.
- b) Penyerahan berkas permohonan kepada Petugas Pelayanan Kabupaten/DISDUKCAPIL.
- c) Petugas memeriksa ulang kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan.
- d) Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
- e) Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka kepada pemohon akan diberikan tanda bukti pengambilan, selanjutnya

permohonan akan diproses lebih lanjut sampai diterbitkan Surat Keterangan Pindah Datang.

- f) Surat Keterangan Pindah Datang ditandatangani oleh pemohon.
- g) Untuk kedatangan dalam satu kelurahan, kedatangan antar kelurahan dalam satu kecamatan, dan kedatangan antar kecamatan, Surat Keterangan Pindah ditandatangani oleh Camat dan dicap basah.
- h) Untuk kedatangan antar kabupaten/kota dan kedatangan antar provinsi, Surat Keterangan Pindah ditandatangani oleh Kepala Dinas dan dicap basah.
- i) Penyerahan dokumen Surat Keterangan Pindah Datang kepada pemohon; serta pengarsipan berkas formulir dan persyaratan, serta dokumen KK oleh Kabupaten/DISDUKCAPIL sesuai wewenang.
- j) Proses selesai.

(3) **Jangka Waktu Penyelesaian**

Maksimal 1 (satu) hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap di instansi penerbit.

(4) **Biaya Tarif**

GRATIS

5. Penerbitan Akta Kelahiran

Akta Kelahiran adalah bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Bayi yang dilaporkan kelahirannya akan terdaftar dalam kartu keluarga (KK) dan diberi

Nomor Induk Kependudukan (NIK), sebagai dasar memperoleh pelayanan masyarakat lainnya. Adapun prosedurnya sebagai berikut :

(1) Penerbitan Akta Kelahiran

- a) Asli Surat Kelahiran dari Rumah Sakit/ Rumah Sakit Bersalin/ Puskesmas/ Poliklinik/ Dokter Bidan/ Penolong Kelahiran atau dari Pilot Pesawat Terbang/ Nakhoda Kapal Laut.
- b) Fotokopi Surat Nikah orang tua dilegalisir di KUA/ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c) Fotokopi KTP-el orang tua.
- d) Kartu Keluarga.
- e) Kelahiran bagi anak yang baru lahir dan yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya harus memenuhi persyaratan berita acara dari kepolisian dan memenuhi persyaratan surat pernyataan tanggung jawab mutlak kebenaran data kelahiran dengan 2 (dua) orang saksi.

(2) Pencatatan Perubahan Nama Akta Kelahiran

- a) Salinan penetapan pengadilan negeri.
- b) Kutipan akta pencatatan sipil.
- c) Kartu Keluarga.
- d) KTP-el.
- e) Dokumen Perjalanan bagi Orang Asing.

(3) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- a) Petugas menerima berkas permohonan yang sudah diisi lengkap dengan persyaratan dan memberikan nomor antrian.

- b) Petugas melaksanakan verifikasi data dan mencatat dalam buku pendaftaran kelahiran.
 - c) Petugas memanggil pemohon akta serta 2 (dua) orang saksi untuk tanda tangan di buku register.
 - d) Kelahiran dan menyerahkan tanda bukti pengambilan kutipan akta.
 - e) Penandatanganan Kutipan Akta Kelahiran.
 - f) Pengarsipan Register Akta Kelahiran.
 - g) Penyerahan kutipan akta kelahiran kepada pemohon sesuai batas waktu penyelesaian pengurusan dokumen akta.
 - h) Proses selesai.
- (4) **Jangka Waktu Penyelesaian**
Maksimal 1 (satu) hari kerja.
- (5) **Biaya Tarif**
GRATIS
- 6. Penerbitan Akta Kematian**

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

(1) Penerbitan Akta Kematian

- a) Surat Kematian dari Dokter atau Kepala Desa/Lurah atau yang disebut dengan nama lain.
- b) Surat keterangan kepolisian bagi kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya..
- c) Salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya.
- d) Kartu Keluarga asli.
- e) KTP-el yang meninggal.
- f) Fotokopi KTP 2 (dua) orang saksi pelapor yang memenuhi syarat (minimal berumur 21 tahun atau sudah kawin).
- g) Surat kuasa bermaterai cukup bagi yang dikuasakan. Bagi Orang Asing dilengkapi fotokopi Paspor dan atau KITAS/KITAP (dilegalisir).

(2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- a) Petugas menerima berkas permohonan yang sudah diisi lengkap dengan persyaratannya dan memberikan nomor antrian.
- b) Petugas melaksanakan verifikasi data dan mencatat dalam buku.
- c) Pemeriksaan berkas dan validasi data.
- d) Petugas memanggil pemohon serta 2 (dua) orang saksi pencatatan untuk tanda tangan di register kematian.
- e) Petugas menyerahkan tanda bukti pendaftaran dan pengambilan kutipan akta kematian.
- f) Proses selesai.

(3) Jangka Waktu Penyelesaian

Maksimal 1 (satu) hari kerja.

(4) Biaya Tarif

GRATIS.

7. Penerbitan Akta Perkawinan

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

(1) Penerbitan Akta Perkawinan

- a) Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa.
- b) Pas foto berwarna suami istri.
- c) Kartu Keluarga.
- d) KTP-el.
- e) Bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan akta kematian pasangannya atau,
- f) Bagi janda atau duda karena cerai hidup melampirkan akta perceraianya.

(2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- a) Pemohon datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya. (testimonium perkawinan atau surat keterangan dari pemuka agama).
- b) Pendaftaran permohonan dan penyerahan tanda bukti pendaftaran kepada pemohonan.

- c) Petugas memeriksa berkas/dokumen kelengkapan dan kebenarannya.
- d) Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut untuk dipasang pengumuman perkawinan selama 10 hari.
- e) Proses selesai.

(3) Jangka Waktu Penyelesaian

Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja.

(4) Biaya Tarif

GRATIS.

8. Penerbitan Akta Perceraian

Akta perceraian adalah suatu bukti otentik tentang putusnya suatu ikatan perkawinan. Berikut merupakan syarat dan prosedur pembuatan :

(1) Penerbitan Akta Percerian

- a) Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.
- b) Kutipan Akta Perceraian.
- c) Kartu Keluarga.
- d) KTP-el.

(2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- a) Pemohon datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya.
- b) Pendaftaran permohonan dan penyerahan tanda bukti pendaftaran kepada permohonan.
- c) Petugas memeriksa berkas/dokumen kelengkapan dan kebenarannya.

- d) Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut untuk dipasang pengumuman perceraian selama 14 hari.
- e) Proses selesai.

(3) Jangka Waktu Penyelesaian

Maksimal 14 (empat belas) hari kerja

(4) Biaya Tarif

GRATIS.

9. Pencatatan Pengangkatan Anak

Pengangkatan anak adalah suatu perbuatan hukum yang mengalihkan seorang anak dari lingkungan kekuasaan orang tua, wali yang sah, atau orang lain yang bertanggung jawab atas perawatan, pendidikan dan membesarkan anak tersebut ke dalam lingkungan orang tua angkat.

(1) Penerbitan Akta Pengangkatan Anak

- a) Salinan penetapan pengadilan.
- b) Kutipan Akta Kelahiran anak yang akan diangkat.
- c) KTP-el.
- d) KK yang akan mengangkat.
- e) Orang Asing dilengkapi fotokopi Paspor dan atau KITAS/KITAP (dilegalisir). masing-masing 1(satu) lembar.

(2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- a) Petugas menerima berkas permohonan yang sudah diisi lengkap dengan persyaratannya dan memberikan nomor antrian.

- b) Petugas melaksanakan verifikasi data dan mencatat dalam buku..
 - c) Pendaftaran Pengangkatan Anak.
 - d) Petugas menyerahkan tanda bukti pendaftaran dan pengambilan kutipan akta kelahiran yang sudah ditambah penetapan PN tentang pengangkatan anak.
 - e) Memberikan catatan pinggir pada register akta kelahiran dan menambahkan kalimat pengangkatan anak di belakang kutipan akta kelahiran anak yang diadopsi.
 - f) Proses selesai.
- (3) Jangka Waktu Penyelesaian
Maksimal 1 (satu) hari kerja.
- (4) Biaya Tarif
GRATIS

10. Pencatatan Pengakuan Anak

Pengakuan anak adalah pengakuan secara hukum dari seorang ayah biologis terhadap anaknya yang lahir di luar ikatan perkawinan yang sah atas persetujuan ibu kandung anak tersebut. Pengakuan anak akan menimbulkan hubungan perdata antara anak yang diakui dengan ayah kandung, tetapi tidak menimbulkan hubungan perdata antara ayah kandung dengan ibu kandung.

(1) Penerbitan Akta Pengakuan Anak

- a) Surat pernyataan pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung atau penetapan pengadilan mengenai pengakuan anak jika ibu kandung orang asing.

- b) Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa.
- c) Kutipan kelahiran anak.
- d) KK ayah dan ibu.
- e) KTP-el.
- f) Orang Asing dilengkapi fotokopi Paspor dan atau KITAS/KITAP (dilegalisir). Masing-masing 1 (satu) lembar.

(2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- a) Petugas menerima berkas permohonan yang sudah diisi lengkap dengan persyaratannya dan memberikan nomor antrian.
- b) Petugas melaksanakan verifikasi data dan mencatat dalam buku.
- c) Pendaftaran pengakuan anak.
- d) Petugas memberikan tanda bukti pendaftaran dan pengambilan kutipan akta kelahiran yang sudah ditambah penetapan PN tentang pengakuan anak.
- e) Memberikan catatan pinggir pada register akta kelahiran dan menambahkan kalimat pengakuan anak di belakang kutipan akta kelahiran anak yang diadopsi.
- f) Proses selesai.

(3) Jangka Waktu Penyelesaian

Maksimal 1 (satu) hari kerja.

(4) Biaya Tarif

GRATIS

B. Hasil Pembahasan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai memiliki peranan penting dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik terutama dalam ruang lingkup Kabupaten Sinjai itu sendiri. Guna mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (Simon, 2015) yang mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, antara lain adalah bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*) serta empati (*emphaty*).

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

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

Tabel 3. Data Bukti Fisik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai

NO	BUKTI FISIK	JUMLAH	KETERANGAN
1	Komputer	10	Baik
2	Loket	5	Baik
3	Telepon	1	Baik
4	Alat Pererekam KTP	1	Baik
5	Papan Informasi	1	Baik
6	Kursi Tunggu	36	Baik
7	Meja Pelayanan	7	Baik
8	Tempat Sampah	2	Baik
9	Mushola	1	Baik
10	Kamar Mandi	2	Baik
11	Kotak Saran	1	Baik

Sumber : Kantor Disdukcapil Kab. Sinjai

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, mengungkapkan bahwa :

“Menyangkut masalah sarana dan prasarana itu memang salah satu penunjang dalam rangka untuk pelaksanaan kegiatan-kegiatan karena sekarang ini kita sudah menggunakan komputer jaringan atau internet, hampir semua pelayanan itu kita telah menggunakan komputer. Kalau masalah penunjang ini alhamdulillah cukup tapi masih perlu barangkali karena sarana ini kadang-kadang rusak atau bagaimana perlu perbaikan maintenance tapi selalu setiap tahun kita programkan untuk perbaikan maintenance dan yang terutama alat yang paling vitalnya ini adalah alat perekam, foto dan sidik jari itu sangat diperlukan untuk mobile itu masih sangat terbatas dan kita juga udah menggunakan jaringan disini itu koneksinya ke pusat dikti dukcapil, jadi mengenai sarana dan prasarana ini sangat dibutuhkan pegawai di kantor dukcapil Kabupaten Sinjai ini.” (Hasil Wawancara dengan Ak, 4 September 2020).

Dari hasil wawancara di atas mengemukakan bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai menganggap sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai merupakan salah satu penunjang dalam rangka pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang telah menggunakan komputer yang terkoneksi dengan

internet dianggap sudah cukup. Namun masih perlu tambahan atau penunjang sebagai bentuk antisipasi ketika ada yang rusak serta perlu perbaikan. Setiap tahun selalu diprogramkan untuk biaya pemeliharaan (*maintenance*) dan perbaikan, terutama untuk alat-alat yang vital seperti alat perekam, kamera dan sidik jari yang sangat dibutuhkan saat *mobile* itu masih sangat terbatas alatnya. Selain itu, sudah adanya sistem konektivitas langsung ke pusat (DIKTI DUKCAPIL) melalui jaringan sehingga dapat mempermudah sistem kerja pegawai dalam pengurusan dokumen.

Lanjut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan DINDUKCAPIL Kabupaten Sinjai, mengatakan bahwa :

“ Menurut saya ya fasilitas sarananya kurang, kita disini gedungnya sempit, lahan parkirnya juga eh lihat ada di jalan ada di dalam. Pokoknya fasilitas kita kurang di sini kalo fasilitas ya, prasarananya toh, prasarana ji yang kurang kalo sarana lengkap ji.” (Hasil Wawancara dengan UAN, 7 September 2020)

Sesuai hasil wawancara di atas mengatakan bahwa Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai menganggap ada kekurangan dalam hal sarana dan prasarana yaitu gedung yang sempit serta tempat parkir yang sempit juga sehingga mengharuskan masyarakat yang ingin mengurus dokumen memarkir kendaraan di bahu jalan di luar kantor.

Senada dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh salah satu masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, mengungkapkan bahwa :

“ Mengenai sarana dan prasarananya di sini dek sudah lumayan bagus karena di ruang tunggu telah disediakan air mineral ketika ada masyarakat butuh, ada toilet, ada musollah. Tapi itu ji ka parkirannya sempit sehigga

kalo lambatki datang haruski parkir diluar dan tidak ada koran yang na sediakan di ruang tunggu sehingga biasaki bosan menunggu antrian.” (Hasil Wawancara dengan MA, 7 September 2020)

Dari hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa sarana dan prasarana di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai masih ada yang kurang dirasakan oleh masyarakat. Parkiran yang sempit menjadi keluhan utama bagi masyarakat yang datang mengurus dokumen. Serta tidak adanya fasilitas bacaan seperti surat kabar atau yang lain yang dapat membuat masyarakat tidak merasa bosan ketika menunggu antrian panggilan. Namun disisi lain, ada sebuah peningkatan dengan menyediakannya air minum bagi masyarakat agar ketika membutuhkan tidak harus keluar mencari.

Berdasarkan hasil kutipan wawancara dari beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa peneliti dapat mengemukakan bahwa bukti fisik yang mempengaruhi kriteria penilaian kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai sudah cukup memadai. Ini dapat dilihat melalui sarana dan prasarana penunjang pelayanan seperti : loket pelayanan, komputer, telepon, alat perekam KTP, papan informasi, kursi tunggu, meja pelayanan, tempat sampah, mushola, kamar mandi dan kotak saran tersedia.

Dari hasil observasi ditemukan bahwa masih ada kekurangan dalam sarana dan prasana di kantor tersebut, yaitu masih minimnya alat perekam, kamera dan sidik jari. Serta gedung yang sempit dan parkiran yang sempit pula yang mengharuskan masyarakat harus parkir di bahu jalan. Tidak adanya pula fasilitas buku bacaan/ surat kabar di ruang tunggu yang dapat mengurangi rasa bosan masyarakat yang mengantri. Hal ini harus menjadi perhatian khusus di Kantor

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai agar dapat lebih ditingkatkan fasilitas fisik dan fasilitas sarana prasarana kantor sebagai wujud pelayan prima ke masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Keandalan (*reliability*)

Pelayanan yang baik dan berkualitas dibutuhkan keandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar dapat memberikan kepuasan dalam diri pelanggan atau masyarakat. Keandalan (*Reliability*) adalah kinerja pelayanan harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, dan sikap yang simpatik pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Tabel 4. Data Penduduk dan Kepemilikan Dokumen Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai

NO	KECAMATAN	DATA PENDUDUK	AKTA LAHIR	AKTA KEMATIAN	AKTA PERKAWINAN	KK	KTP-EI	KIA	PINDAH	DATANG
1	SINJAI BARAT	26.553	16.968	49*	6.423	7.359	18.596	6.234	242	166
2	SINJAI SELATAN	41.823	25.674	945	9.407	11.628	29.576	9.462	566	292
3	SINJAI TIMUR	35.070	23.055	326	7.515	9.822	24.635	8.395	410	337
4	SINJAI TENGAH	29.546	18.444	643	7.021	8.456	20.735	6.957	382	247
5	SINJAI UTARA	51.177	33.096	1.317	11.025	13.843	34.930	12.736	1.348	786
6	BULUPODDO	18.248	10.517	35*	4.482	5.340	13.235	3.878	192	123
7	SINJAI BORONG	18.447	11.043	379	4.409	5.385	13.201	3.677	215	145
8	TELUCLIMPOE	39.246	23.392	657	9.425	11.203	28.025	9.964	513	381
9	PULAU SEMBILAN	7.936	5.534	127	1.735	2.278	5.367	2.146	152	88
	JUMLAH	267.846	166.823	5.848	61.771	75.514	188.300	62.529	3.720	2.565

Sumber : Database SLAK Disdukcapil Sinjai

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, mengungkapkan bahwa :

“Mengenai ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan di sini telah sesuai dengan aturan yang berlaku, masuk sesuai dengan hari kerja senin sampai dengan jumat dengan jam kerja dari jam 08.00-16.00 atau jam 4 kita sudah pulang, untuk segala pengurusan itu di sini kita usahakan paling cepat selesai 15 menit sesuai dengan SOP yang ada tertera di depan itu, kita selalu mengusahakan pelayanan yang efektif dan efisien, selain itu juga kita tidak memungut biaya apapun dari semua pengurusan di sini dan untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat kita ada beberapa inovasi yang di jalankan, ada namanya PELANGI WARGA itu pelayanan keliling menyambangi warga, ada LAKI KEREN itu layanan keliling dari desa, ada SITIGA yaitu sistem informasi kematian warga dan inovasi baru ini PENCET WA SAJA itu pelayanan cepat via whatsapp sehari jadi karena kondisi pandemi sehingga kita diharuskan di rumah saja agar masyarakat bisa mengurus sesuatu dari rumah saja.”(Hasil Wawancara Dengan Ak, 4 September 2020)

Dari hasil wawancara di atas mengatakan bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai mengenai ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan telah sesuai dengan aturan yang berlaku. Masuk sesuai dengan hari kerja yaitu hari senin sampai dengan jumat dengan jam kerja dari pukul 08.00-16.00 WITA. Kecepatan dalam pelayanan diusahakan selesai dalam waktu 15 menit ketika jaringan koneksi bagus sampai ke pusat itu sesuai dengan SOP yang telah tertera di papan informasi. Dalam proses pelayanan selalu mengusahakan pelayanan yang efektif dan efisien. Serta dalam pelayanannya tidak ada dipungut biaya apapun. Selain itu, untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai membuat beberapa inovasi pelayanan yaitu PELANGI WARGA (pelayanan keliling menyambangi warga), LAKI KEREN (layanan keliling dari desa), dan SITIGA (sistem informasi kematian warga). Dimasa pandemi ini

kembali mengeluarkan inovasi baru untuk memudahkan pelayanan ke masyarakat dengan nama PENCET WA SAJA (pelayanan cepat via whatsapp sehari jadi) sebagai bentuk pelayanan *online* ketika masyarakat ingin mengurus berkas dokumen tanpa harus ke kantor mengantri.

Senada dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, mengatakan bahwa :

"Rentang pelayanan ini mengenai waktu tapi disini sesuai dengan rentang waktu sesuai dengan jam tugas kita mulai dari jam 8 pagi sampai jam 12 istirahat sampai jam 1, kemudian jam 1 masuk lagi melakukan pelayanan sampai pada jam 16 atau tepat pada pukul 4 itu kita sudah pulang. Jadi mengenai masalah rentang waktu pelayanan bahwa kita di sini menerapkan pelayanan sebenarnya 1x24 jam artinya setiap saat kita bisa melayani masyarakat untuk publik untuk memberikan pelayanan apa yang dibutuhkan, entahkah itu pelayanan KTP ataukah kartu keluarga, akte kelahiran, akte kematian, surat keterangan pindah datang dan pengakuan anak dan sebagainya. Sebenarnya kita ini sebagai pelayan masyarakat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien serta memudahkan masyarakat bagaimana itukan masyarakat kita jadikan sebagai raja di sini bahwa kita memang perlu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Sinjai. Untuk biaya tidak ada sama sekali pemungutan biaya di sini semua di gratiskan itu sudah ada undang-undangnya juga sudah ditindak lanjuti dengan peraturan daerah atau peraturan bupati bahwa semua jenis layanan tidak dipungutkan biaya atau dengan kata lain digratiskan. Didalam SOP sudah dijelaskan semua dan waktu pengurusan disitu pengurusan sebenarnya 15 menit sudah jadi akan tetapi disini kendalanya masalah jaringan dan kadang-kadang itu masyarakat tidak melengkapi semua persyaratan sehingga menghambat biasanya." (Hasil Wawancara Dengan Lu, 7 September 2020)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa keandalan dalam pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang telah di sesuaikan dengan jam tugas, mulai dari pukul 08.00-16.00 WITA (istirahat pukul 12.00-13.00 WITA). Namun pelayanan yang diterapkan di kantor DUKCAPIL Kabupaten Sinjai 1x24

jam artinya bahwa setiap saat dapat melayani masyarakat yang menjadi kebutuhannya. Baik pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Surat Kematian, Surat Keterangan Pindah/Datang, Surat Keterangan Pengakuan Anak dan lain sebagainya. Sebagai pelayan masyarakat, pegawai memberikan pelayanan yang efektif dan efisien yang memberikan kemudahan kepada masyarakat sebagaimana masyarakat dijadikan sebagai raja agar pelayanan diberikan secara terbaik. Dalam pengurusan segala dokumen tidak dipungut biaya apapun, ini sesuai dengan undang-undang kemudian diteruskan peraturan daerah atau peraturan bupati tentang semua jenis pelayanan tidak memungut biaya apapun atau gratis. Sesuai dengan SOP, waktu pelayanan 15 menit selesai ketika jaringan konektivitas baik dan semua kelengkapan persyaratan terpenuhi.

Lanjut hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, mengatakan bahwa :

“ Pelayanannya sudah lumayan bagus, cepat dalam melayani serta tidak ada pembayaran yang dikenakan atau gratis ketika ada diurus berkas-berkas dan ini telah ada dipasang di ruang pelayanan bahkan ada sampai pelayanan ke desa sehingga lebih memudahkan masyarakat dalam pengurusan” (Hasil Wawancara Dengan Su, 7 September 2020).

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa keandalan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai lumayan bagus dan cepat serta tidak ada pungutan biaya apapun (gratis) dalam pengurusan dokumen. Ini semua tertera pada papan informasi yang dipasang di ruang pelayanan. Selain itu, adanya pelayanan sampai ke desa-desa untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih efektif dan efisien.

kurang baik serta kurang berkualitas dari Penyelenggara Pelayanan Publik. Pola kerja yang digunakan oleh sebagian besar aparatur yang ada sekarang ini masih dipengaruhi oleh model birokrasi klasik, yakni cara kerja yang terstruktur / hierarkis, legalistik formal dan sistem tertutup. Namun, Keandalan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi hal yang paling utama dan perlu diperhatikan, karena dengan keterbukaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadikan pelayanan menjadi cepat dan lebih mudah.

3. Daya Tanggap (*responsiviness*)

Daya tanggap adalah respon kesigapan pegawai pada suatu instansi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Responsivitas menjadi sebuah bukti nyata atau tindakan nyata suatu lembaga dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek penilaian penting bagi masyarakat dalam menerima pelayanan dalam sebuah instansi. Adanya respon cepat pegawai dalam menerima keluhan dari masyarakat saat merasa bingung/kesulitan dalam mengurus layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, mengungkapkan bahwa :

“ Respon kita di sini dalam memberikan pelayanan bisa dikatakan cukup baik karena kita selalu menerapkan budaya 5 S yaitu senyum, salam, sapa, sopan dan santun kepada masyarakat yang akan dilayani. Dalam menanggapi keluhan masyarakatpun kita tetap memberikan arahan apa-apa yang menjadi kesulitannya dalam mengurus segala persyaratan dalam pengurusannya.” (Hasil Wawancara Ak, 4 September 2020).

Dari hasil kutipan wawancara beberapa informan di atas, peneliti dapat mengemukakan bahwa keandalan pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai telah melakukan pelayanan cepat dan tepat waktu. Hal ini dapat terlaksana karena pelaksanaan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku. Selain itu juga tetap melakukan pelayanan 1x24 jam kepada masyarakat yang ingin mengetahui segala pelayanan di kantor DUKCAPIL. Kepastian biaya juga sudah jelas yang dibebankan kepada masyarakat. Hal itu ditunjukkan dengan adanya SOP yang di tempel pada papan informasi pelayanan. Untuk meningkatkan pelayanan, pegawai juga turun langsung ke desa-desa agar masyarakat lebih mudah mendapatkan pelayanan lagi.

Berdasarkan hasil observasi bahwa dalam keandalan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai dalam kecepatan dan ketepatan waktu telah sesuai dengan prosedur yang tertempel di papan informasi. Bahkan biaya tarif tertulis jelas di papan informasi semuanya digratiskan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Mahsyar (2011) bahwa Pelayanan publik yang baik dan berkualitas merupakan hak bagi tiap warga Negara sekaligus kewajiban konstitusional Negara. Oleh karena itu sudah menjadi kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas kepada seluruh masyarakat. Sebagian masyarakat seringkali mendapatkan pelayanan publik yang

Sesuai dengan hasil wawancara di atas mengemukakan bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai sudah berjalan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dalam proses pelayanan tetap menerapkan budaya 5 S yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun. Dalam menanggapi keluhan masyarakat pun, pegawai langsung memberikan arahan apa yang menjadi keluhan dari kesulitan dalam mengurus segala persyaratan dokumen kebutuhannya

Senada dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, mengungkapkan bahwa :

“ Dalam pelayanan kita selalu merespon baik masyarakat yang datang ke sini mengurus dengan menanyakan keperluannya serta syarat-syarat yang dibutuhkan. Selain itu juga kita kadang mengarahkan melihat di papan informasi apa yang harus siap sesuai dengan keperluannya. Ketikapun ada keluhan-keluhannya kita selalu upayakan memberikan arahan dan pemahaman agar bisa lebih paham karena kita memang selalu mengupayakan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.” (Hasil Wawancara dengan UAN, 7 September 2020).

Dari hasil wawancara di atas mengataan bahwa Kepala Bidang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu merespon baik masyarakat. Hal ini terlihat dalam memberikan arahan kepada masyarakat mengenai keperluan dan syarat-syarat yang dibutuhkan dalam pengurusannya. Selain itu juga mengarahkan untuk melihat papan informasi untuk mengetahui apa yang menjadi keperluan masyarakat. Dalam menanggapi keluhan-keluhan masyarakat, pegawai selalu mengupayakan memberikan arahan dan pemahaman yang lebih agar masyarakat dapat paham karena dalam memberikan pelayanan selalu mengupayakan agar pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat.

Lebih lanjut hasil wawancara dengan salah satu masyarakat, mengatakan bahwa :

“ Iye pelayanannya di sini cukup baik, selaluki na respon cepat ketika ada kendala-kendalata, kalo ada yang mau ditanyakan langsung ji na arahkan baru sopan ji juga caranya melayani.” (Hasil Wawancara Dengan Sm, 7 September 2020).

Sesuai hasil wawancara di atas mengatakan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan dan respon pegawai dalam memberikan pelayanan. Adanya respon cepat pegawai ketika ada kendala yang dihadapi masyarakat dalam pengurusan. Pegawai juga memberikan arahan kepada masyarakat ketika ada yang dipertanyakan dengan cara sopan dalam pelayanannya.

Sesuai hasil wawancara dari beberapa informan di atas, peneliti dapat mengemukakan bahwa daya tanggap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai cukup baik dalam merespon dan kesigapan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dalam memberikan pelayanan tetap mengedepankan budaya 5 S yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun.

Dari hasil observasi ditemukan bahwa dalam merespon keluhan masyarakat juga cepat tanggap untuk memberikan pengarahan dan pemahaman kepada masyarakat agar bisa benar-benar paham. Daya tanggap yang baik yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan itu sangat berpengaruh besar dalam kinerja pegawai. Pegawai telah memiliki daya tanggap yang baik dengan memberikan berbagai penjelasan mengenai pelayanan secara detail, bijaksana dan mengarahkan kepada masyarakat sehingga masyarakat lebih mudah untuk memahami. Sebagaimana keputusan menteri perdayagunaan aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2010 harus mengutamakan prinsip-prinsip pelayanan,

yang pada poin 2 menjelaskan bahwa kejelasan kepastian dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/tata cara pelayanan umum. Dengan adanya kejelasan prosedur yang dimaksud sehingga pegawai lebih mudah dalam memberikan arahan dan pemahaman dalam merespon setiap keluhan dan pertanyaan masyarakat. Juga pada poin 11 memberikan penjelasan bahwa adanya keteterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan publik, penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lainnya yang terbuka dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Apabila hal tersebut terus dipertahankan dalam pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai dengan baik, maka akan tercipta pelayanan yang prima dan memberikan kualitas yang baik dalam kinerja pegawai.

4. Jaminan dan kepastian (*assurance*)

Jaminan dan kepastian (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat. Dalam setiap pelayanan selalu menuntut adanya jaminan pelayanan yang diberikan. Jaminan pelayanan sangat ditentukan oleh kinerja pelayan itu sendiri, oleh karena itu harus profesionalisme dan berkompetensi pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Jaminan sangat dibutuhkan agar masyarakat merasa puas dengan kualitas pelayanan yang didapatkannya. Jaminan itu dapat terwujud apabila pegawai di kantor dinas pemerintahan dapat kepercayaan penuh dari masyarakat yang menerima layanan. Kepercayaan ini

dapat didapatkan dari masyarakat dengan tetap menjaga interaksi dan komunikasi baik antar pegawai dengan pegawai maupun antar pegawai dengan masyarakat. Indikator jaminan yang diberikan kepada masyarakat berupa kemudahan akses pelayanan dan jaminan kecepatan pelayanan.

Tabel 5. Papan Informasi Terkait Durasi Waktu Penyelesaian Dokumen Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai

NO	DOKUMEN	DURASI WAKTU	BIAYA TARIF
1	Kartu Keluarga	1 hari kerja	Gratis
2	KTP-El	1 hari kerja	Gratis
3	KIA	1 hari kerja	Gratis
4	S.K Pindah/Datang	1 hari kerja	Gratis
5	Akta Kelahiran	1 hari kerja	Gratis
6	Akta Kematian	1 hari kerja	Gratis
7	Akta Perkawinan	10 hari kerja	Gratis
8	Akta Perceraian	14 hari kerja	Gratis
9	Pengangkatan Anak	1 hari kerja	Gratis
10	Pengakuan Anak	1 hari kerja	Gratis

Sumber : Papan Informasi Disdukcapil Kab. Sinjai

Berdasarkan hasil wawancara Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, mengatakan bahwa :

“ Ya jaminan yang diberikan di sini dari kemudahan akses pelayanan itu selain melakukan pelayan langsung di Kantor, kita juga turun langsung di desa-desa melakukan proses pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, surat keterangan pindah/datang, dan lain-lain karena memang kita ada program yang saya sebutkan tadi seperti PELANGI WARGA yang langsung menyambangi warga, ada juga LAKI KEREN ini yang langsung ke desa ketika ada masyarakat mau mengurus akta kelahiran, yang baru sekarang karena kondisi covid PENCET WA SAJA jadi masyarakat yang ingin mengurus apa-apa tinggal kirim lewat WA saja berkasnya nanti ketika sudah jadi baru di infokan atau langsung di antarkan kerumahnya. Kita selalu upayakan agar pelayanan kita bisa cepat kepada masyarakat itu sendiri dan dapat memudahkan masyarakat itu sendiri khususnya masyarakat Kabupaten Sinjai” (Hasil Wawancara Dengan Ak, 4 September 2020).

Sesuai dengan hasil wawancara di atas mengatakan bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai memberikan jaminan kepada masyarakat dengan cara pelayanan langsung di lapangan dan juga pelayanan langsung di desa-desa. Pelayanan ini sesuai dengan inovasi yang dilakukan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai yang diberi nama PELANGI WARGA yaitu pelayanan keliling sambangi warga bagi masyarakat yang ingin mengurus KTP, KK dan lain sebagainya. Serta LAKI KEREN (layanan keliling dari desa) bagi masyarakat yang ingin mengurus akta kelahiran namun tidak sempat ke kantor. selain itu, dalam kondisi covid sekarang kemudian melakukan inovasi baru lagi untuk lebih memudahkan masyarakat yang namanya PENCET WA SAJA (pelayanan cepat via whatsapp sehari jadi). Inovasi ini semua sebagai bentuk kecepatan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan bisa lebih mudah khususnya untuk masyarakat Kabupaten Sinjai.

Senada dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, mengatakan bahwa :

“ Mengenai jaminan yang kita berikan kepada masyarakat berupa kemudahan dalam mengurus di kantor ini sendiri. Selain itu karena memang ada inovasi-inovasi yang sudah kita jalankan di sini berupa PELANGI WARGA, LAKI KEREN, SITIGA untuk informasi kematian warga bisa langsung di laporkan cepat, kemudian yang baru ini PENCET WA SAJA yaitu pelayanan cepat via whatsapp sehari jadi, ini inovasi baru bagi masyarakat yang mau mengurus tinggal kirimkan berkasnya lewat WA saja nanti kita langsung proses di kantor kemudian setelah jadi kita infokan ke orangnya untuk mengambilnya. Namun ini masih ada kendala juga karena kan tidak semua masyarakat punya HP android atau bisa menggunakan HP android belum lagi ketika jaringan jelek itu bisa lama pengurusannya juga tapi kita selalu upayakan agar pelayanan bisa cepat agar masyarakat tidak terlalu lama menunggu dokumennya jadi.” (Hasil Wawancara Dengan UAN, 7 September 2020).

Dari hasil wawancara di atas mengemukakan bahwa jaminan yang diberikan kepada masyarakat untuk memudahkan segala akses kepengurusan berupa inovasi-inovasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Adapun inovasi-inovasi itu seperti PELANGI WARGA, LAKI KEREN, SITIGA dan PENCET WA SAJA. Inovasi SITIGA ini adalah sebuah inovasi untuk melaporkan ketika ada informasi warga yang meninggal sebagai bentuk laporan data di Kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Sinjai. Ada juga inovasi baru itu PENCET WA SAJA dimana masyarakat yang ingin mengurus keperluannya tinggal mengirim berkasnya lewat WA saja tanpa harus mengantri di kantor. Setelah dokumennya jadi, pegawai menginfokan via WA ke yang bersangkutan kembali untuk mengambilnya. Namun inovasi ini tidak terlepas dari kendala di lapangan seperti tidak semua masyarakat memiliki HP android dan tidak semua juga masyarakat bisa mengoperasikan HP android. Belum lagi jaringan yang menjadi penghambat juga dalam pengiriman berkas/data ke pusat ketika tidak terkoneksi dengan baik. Namun selalu mengupayakan pelayanan yang cepat agar masyarakat tidak lama menunggu dokumennya jadi.

Lanjut hasil wawancara dengan salah satu masyarakat, mengatakan bahwa:

“ Bagus pelayanannya kalo ada di urus mudahki juga na layani dengan baikki, ini sudah ku urus akta kelahirannya anakku cepat ki selesai pengurusannya baru kalo nda bisaki kantornya biasa ada turun di desa pergi melayani warga jadi baguski.” (Hasil Wawancara Dengan Su, 7 September 2020).

Sesuai dengan hasil wawancara di atas mengatakan bahwa masyarakat merasa terlayani dengan baik. Kemudahan pelayanan dirasakan oleh masyarakat dalam mengurus kebutuhannya di kantor Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Sinjai. Salah satu hal yang membuktikan masyarakat cepat dalam pelayanan akta kelahiran untuk anaknya. Selain itu juga masyarakat yang tidak sempat datang mengurus di kantor, dapat mengurus di desa ketika ada petugas yang turun ke desa melayani.

Berdasarkan hasil wawancara beberapa informan di atas, peneliti dapat mengemukakan bahwa jaminan yang diberikan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat melalui beberapa inovasi pelayanan. Inovasi pelayanan itu berupa PELANGI WARGA (pelayanan keliling sambangi warga), LAKI KEREN (layanan keliling dari desa), SITIGA (sistem informasi kematian warga) dan yang terbaru adalah PENCET WA SAJA (pelayanan cepat via whatshapp sehari jadi).

Dari hasil observasi bahwa pelayanan memudahkan masyarakat dikarenakan selain petugas yang turun langsung ke desa dan warga memberikan pelayanan juga dapat di akses lewat *online*. Masyarakat yang tidak sempat ke kantor DINDUKCAPIL mengurus dapat mengurus di desa atau di datangi langsung oleh petugas untuk pengurusan dokumennya. Hal tersebut sudah sejalan dengan PERMENPAN No. 15 Tahun 2014 tentang standar pelayanan publik yang menyebutkan bahwa standar pelayanan merupakan kewajiban bagi para penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Memberikan pemahaman dan persepsi yang sama bagi penyelenggara, masyarakat, dan pihak terkait standar pelayanan. Standar pelayanan di tiap unit pelayanan merupakan jaminan dan kepastian, baik bagi

penyelenggara dalam memberikan, maupun bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Dalam inovasi itu tidak terlepas dari kendala yang di dapatkan di lapangan. Ada kendala masalah konektivitas jaringan ketika mengirim data ke pusat yang kadang menjadikan pengurusan menjadi lambat. Selain itu juga yang berbasis *online* juga masih banyak masyarakat yang belum tahu cara mengoperasikan HP android dan masih banyak juga masyarakat yang belum memiliki HP android juga.

5. Empati (*emphaty*)

Empati (*emphaty*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Indikator empati ini memegang peranan yang penting dalam mengukur kualitas pelayanan, sebab sikap yang baik dari pegawai pelayanan akan menumbuhkan rasa nyaman kepada dinas/instansi terkait. Masyarakat akan merasa terlayani dengan baik ketika tidak ada diskriminatif dalam pelayanan dan menunjukkan sikap ramah kepada masyarakat. Salah satu faktor utama dalam pelayanan adalah keramahan kepada masyarakat saat melayani. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, mengatakan bahwa :

“ Dengan budaya 5 S yang menjadi prioritas pegawai untuk melayani masyarakat karena memang masyarakat harus dijadikan sebagai raja dalam pelayanan dan harus dilayani dengan ramah dan sebaik mungkin uga tidak ada pilih kasih dalam pelayanan kita sama ratakan semuanya.” (Hasil Wawancara Dengan Ak, 4 September 2020).

Dari hasil wawancara di atas mengatakan bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai dalam berempati kepada masyarakat tetap menerapkan budaya 5 S yaitu senyum, salam, sapa, sopan dan

santun. Masyarakat yang dilayani dijadikan sebagai raja dengan memberikan pelayanan yang ramah tanpa membedakan masyarakat yang dilayani.

Lanjut hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, mengungkapkan bahwa :

“ Dalam melayani kita selalu tekankan kepada para pegawai agar tetap ramah dalam melayani, selalu memberikan senyuman kepada masyarakat yang dilayani, sopan dan santun dalam berbicara dengan masyarakat yang dilayani. Itu semua kita lakukan karena masyarakat harus merasa puas dengan apa yang kita berikan ke mereka.” (Hasil Wawancara Dengan Lu, 7 September 2020).

Sesuai dengan hasil wawancara di atas mengatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai dalam memberikan perhatian dan pelayanan kepada masyarakat dengan sepenuh hati. Hal ini dapat dilihat melalui keramahan pelayanan kepada masyarakat. Selalu memberikan senyuman kepada masyarakat yang dilayani, sopan dan santun dalam berbicara dengan masyarakat yang dilayani. Pelayanan ini dilakukan agar masyarakat yang dilayani merasa puas. Dalam pelayanan juga tidak ada diskriminasi dan sistem pilih kasih.

Lebih lanjut hasil wawancara dengan salah satu masyarakat mengatakan bahwa :

“ pelayanannya cukup baik, pegawainya ramah dan sopan ketika melayani. Tidak marah ketika ditanya-tanya juga iya.” (Hasil Wawancara Dengan MA, 7 September 2020).

Dari hasil wawancara di atas mengatakan bahwa empati yang diberikan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai mendapat respon baik di masyarakat. Hal ini dilihat masyarakat merasa terlayani dengan baik. Pegawai yang melakukan pelayanan dengan baik dan ramah. Dalam

melayani masyarakat, pegawai tetap sopan dan santun ketika ada yang dipertanyakan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara beberapa informan di atas, peneliti dapat mengemukakan bahwa sikap empati yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai baik. Hal tersebut dapat terlihat pelayanan tetap dengan budaya 5 S yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun. Dalam pelayanannya juga selalu ramah terhadap masyarakat yang dilayani. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dikarenakan cara pelayanan yang ramah dan tidak ada sistem pilih kasih didalamnya.

Dari hasil observasi mengemukakan peneliti melihat langsung pegawai melayani masyarakat dengan ramah serta sopan santun kepada masyarakat. Keramahan memang bukanlah sebuah aset, akan tetapi adalah kunci sukses sebagai penyedia layanan agar dapat menciptakan dan menjalin hubungan yang baik dengan yang dilayani. Menurut Suprpto (2011), kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan

hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat merupakan suatu persepsi masyarakat bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sehingga kepuasan masyarakat dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan masyarakat, biasanya masyarakat akan merasa puas.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan hasil pembahasan mengenai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai dapat dinilai dengan lima indikator yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan dan kepastian (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Dari ke lima indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa :

1. Bukti fisik (*tangible*), berdasarkan hasil penelitian terkait dengan bukti fisik, fasilitas di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai sudah cukup memadai. Sarana dan prasarana belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan masih minimnya alat perekam, kamera dan sidik jari. Serta gedung yang sempit dan parkir yang sempit pula yang mengharuskan masyarakat harus parkir di bahu jalan. Tidak adanya pula fasilitas buku bacaan/ surat kabar di ruang tunggu yang dapat mengurangi rasa bosan masyarakat yang mengantri.
2. Keandalan (*reliability*), pelayanan yang baik dan berkualitas dibutuhkan kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Keandalan pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai telah melakukan pelayanan cepat dan

tepat waktu. Hal ini dapat terlaksana karena pelaksanaan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku. Selain itu juga tetap melakukan pelayanan 1x24 jam kepada masyarakat yang ingin mengetahui segala pelayanan di kantor DUKCAPIL. Kepastian biaya juga sudah jelas yang dibebankan kepada masyarakat. Hal itu ditunjukkan dengan adanya SOP yang di tempel pada papan informasi pelayanan. Untuk meningkatkan pelayanan, pegawai juga turun langsung ke desa-desa agar masyarakat lebih mudah mendapatkan pelayanan lagi.

3. Daya tanggap (*responsiveness*), daya tanggap adalah respon kesigapan pegawai pada suatu instansi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. daya tanggap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai cukup baik dalam merespon dan kesigapan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dalam memberikan pelayanan tetap mengedepankan budaya 5 S yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun. Dalam merespon keluhan masyarakat juga cepat tanggap untuk memberikan pengarahan dan pemahaman kepada masyarakat agar bisa benar-benar paham. Daya tanggap yang baik yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan itu sangat berpengaruh besar dalam kinerja pegawai.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), dari hasil penelitian terkait dengan indikator jaminan dan kepastian yang diberikan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat melalui

beberapa inovasi pelayanan. Inovasi pelayanan itu berupa PELANGI WARGA (pelayanan keliling sambangi warga), LAKI KEREN (layanan keliling dari desa), SITIGA (sistem informasi kematian warga) dan yang terbaru adalah PENCET WA SAJA (pelayanan cepat via whatsapp sehari jadi). Pelayanan ini memudahkan masyarakat dikarenakan selain petugas yang turun langsung ke desa dan warga memberikan pelayanan juga dapat di akses lewat *online*. Masyarakat yang tidak sempat ke kantor DINDUKCAPIL mengurus dapat mengurus di desa atau di datangi langsung oleh petugas untuk pengurusan dokumennya.

5. Empati (*emphaty*), sikap empati yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai baik. Hal tersebut dapat terlihat pelayanan tetap dengan budaya 5 S yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun. Dalam pelayanannya juga selalu ramah terhadap masyarakat yang dilayani. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dikarenakan cara pelayanan yang ramah dan tidak ada sistem pilih kasih didalamnya.

B. Saran

Untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, peneliti memberikan saran supaya :

1. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai sebaiknya menambah fasilitas pelayanan pendukung atau sarana dan prasarana layanan, seperti perluasan lahan parkir, penambahan alat perekam, kamera

dan alat sidik jari sebagai alat prioritas, serta dapat menyediakan buku atau surat kabar di ruang tunggu untuk mengatasi kejenuhan masyarakat saat mengantri.

2. Terus melakukan inovasi-inovasi untuk melakukan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, agar masyarakat terkhusus di Kabupaten Sinjai dapat terlayani semuanya bahkan sampai pelosok desa dapat terjangkau.
3. Meningkatkan pelayanan baik yang langsung maupun yang berbasis *online*, agar masyarakat dapat lebih mudah lagi dalam pengurusan segala dokumen keperluannya.



DAFTAR PUSTAKA

- Afrial, R.2009. Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan sebuah kedudukan dan fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Admistrasi dan Organisasi*, [internet] 16(2). 97 95. Available from: <<http://journal.ui.ac.id/jbb/article/viewFile/609/594>> [accessed by 6 Januari 2018].
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Buku Seru.
- Fandy, Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran, ed. 3*, Yogyakarta: Banyumedia.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penataan Sistem Tunjangan Pegawai Negeri.
- Kompasiana. 2019. *Perlunya Refomasi Pelayanan*. Diakses pada hari Selasa, 9, Maret. 2019.
- Lovelock, C, dan Jhon Wirtz. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta : Mahsyar, Abdul.(2011).Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik.Makassar:dalam jurnal yang dipublikasikan.
- Mukarom, Zainal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Publik Relation (Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat)*. Bandung : CV Pustaka Media.
- Nugroho, Simon pulung, dkk. 2015. *Manajemen Warna dan Desain*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik.
- Permenpan Nomor 25 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Satibi, Iwan. 2012. *Manajemen Pelaya Publik dalam Perspektif, Teoritik, dan Empirik*. Bandung: Unpas Press.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*.Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarto. 2014. *Analisis Kinerja*. Surabaya, Dilkat Provinsi Dati I Jawa Timur.

- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tribuntimur. 2018. *Pelayanan Publik Zaman Now*. Diakses pada hari, Selasa, 5, November. 2019.
- Undang-Undang tentang pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Penyelenggaraan Mengenai Pelayanan Publik



RIWAYAT HIDUP



Husnaeni, lahir di Sinjai pada tanggal 03 Desember 1994.

Penulis adalah anak ke dua belas dari empat belas bersaudara, buah cinta dari pasangan bapak Andi Nasaruddin Yusuf dan ibu Andi Fatmawati.

Penulis memasuki jenjang pendidikan dasar di bangku SD Negeri 42 Sinjai pada tahun 2001 dan tamat pada tahun 2006. Kemudian, penulis melanjutkan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqomah Sinjai pada tahun 2006 dan tamat pada tahun 2009. Di tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan di Madrasah Aliyah Darul Istiqomah Sinjai dan tamat pada tahun 2013. Kemudian pada tahun yang sama, penulis kembali melanjutkan jenjang pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Penulis memperoleh gelar sarjana S1 (Strata 1) pada tahun 2021.

Berkat perlindungan dan pertolongan Allah SWT serta kerja keras penulis dan juga iringan Doa dari kedua orang tua sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai”.