

SKRIPSI

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



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BARRU

Sebagai salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Disusun dan Diajukan Oleh :

SRIWINARNI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611102916

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

18/03/2021

1 exp
Smb. Alumni

R/0041/ADM/21CP

SR/

161

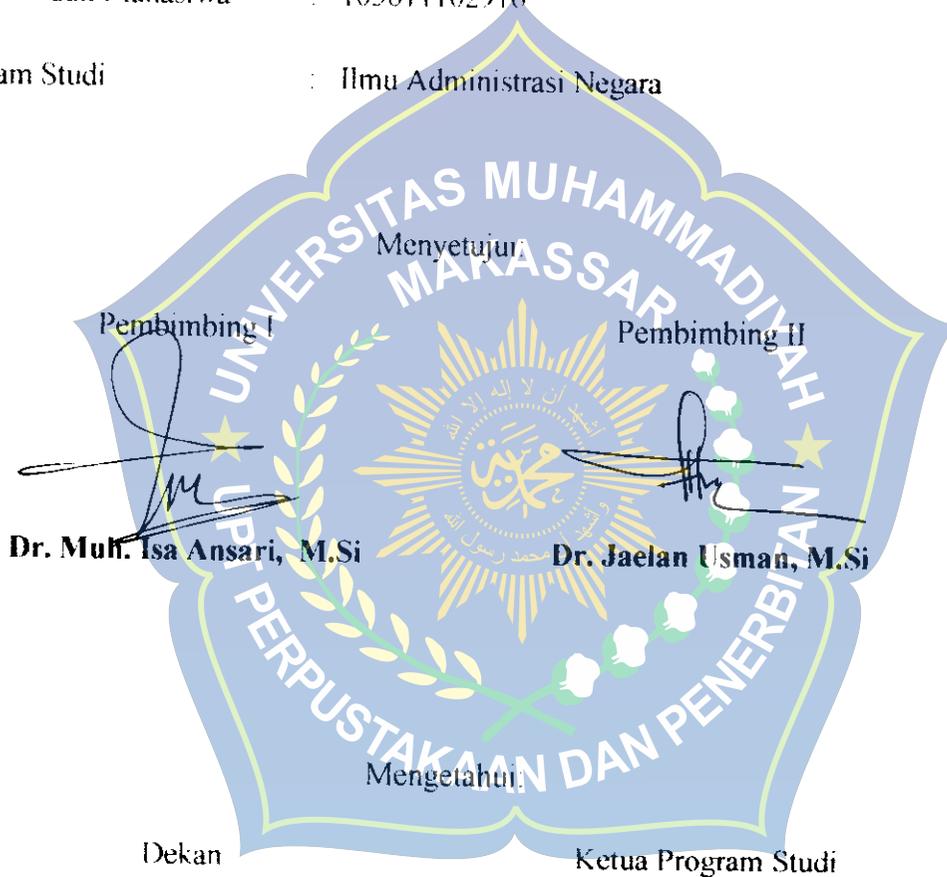
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru

Nama Mahasiswa : Sriwinarni

Nomor Induk Mahasiswa : 105611102916

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



Pembimbing I

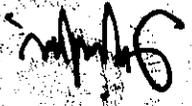
Dr. Muh. Isa Ansari, M.Si

Pembimbing II

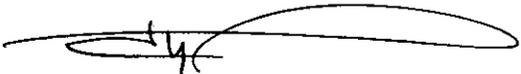
Dr. Jaelan Usman, M.Si

Dekan

Ketua Program Studi


Dr. Hj. Hiyani 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 : 0158/FSP/A.3-VIII/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 kamis, 25 februari 2021.



Ketua

Sekretaris

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

Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si
NBM: 1084366

1. Dr. Jaelan Usman, M.Si

()

2. Dr. H. Samsir Rahim, S.Sos., M.Si

()

3. Nurbiah Tahir, S.Sos., MAP

()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Sriwinarni

Nomor Induk Mahasiswa : 105611102916

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar proposal penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, Februari 2021

Yang Menyatakan,



Sriwinarni

ABSTRAK

SRIWINARNI, Muh. Isa Ansari, Jaelan Usman. Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru

Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif adapun jumlah informan sebanyak 10 orang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru dilihat dari dimensi *tangible* (bukti fisik) sudah memenuhi kualitas pelayanan dengan baik dan memberi pelayanan kepada masyarakat dengan nyaman, dimensi *Reliability* (Kehandalan) pegawai sudah menjalankan dengan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku dan memiliki standar prosedur dalam menjalankan fungsi sebagai pelayanan kepada masyarakat agar berjalan dengan terstruktur, dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) bahwa pegawai sudah menunjukkan sikap tanggap kepada masyarakat petugas akan merespon dengan baik dan cepat, dimensi *Assurance* (Jaminan) pegawai dalam menanggapi penyelesaian dalam pelayanan sudah tepat waktu berdasarkan jumlah masyarakat yang akan dilayani jika sedikit maka akan tepat waktu, dimensi terakhir yaitu *Empahaty* (Empati) bahwa pegawai sudah menunjukkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan yang tulus, bersikap ramah, serta tidak membeda-bedakan (diskriminatif) sehingga dapat memberi kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Publik

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Kualitas Pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru*".

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Muh. Isa Ansari, M. Si. selaku Pembimbing I dan Bapak Jaelan Usman, M. Si. selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibunda Dr.Hj. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Bapak Nasrul Haq, S.Sos., MPA selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Segenap Dosen dan seluruh Jajaran Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak memberikan pengetahuan dimulai dari semester awal hingga semester akhir ini.

6. kedua orang tuaku tercinta. Terima kasih Ayahanda Latahan dan Ibunda Jusmiati, berkat doa yang tak pernah putus, pengorbanan, serta dukungan yang sangat besar untuk ananda. Tak cukup hanya sekedar “terima kasih” untuk membasuh keringat dan tetesan air mata yang mengalir selama membesarkan ananda. Namun percayalah dalam setiap hembusan nafas ini adalah doa memohon surga jadi balasan termanis bagi jasa pahlawanku Bapak dan Ibu tersayang.
7. Saudara-saudara seperjuangan dan teman-teman kelas ADN.A Kiki, Fatimah, Diana, Sarah, terimakasih banyak dan semangat untuk berjuang mencapai Toga.
8. Kak Rani , Irwan, Devi, Harni, Ririn, Ningsih, Vina yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan membantu peneliti sehingga semua proses penyusunan skripsi dapat berjalan lancar.
9. Teman-teman Seangkatan Sospol yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu terimakasih telah berbagi pengalaman canda dan tawa selama di bangku perkuliahan

Semoga segala kemurahan dan kebaikan hati kalian mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin. Sebagai manusia yang penuh kekurangan, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik isi maupun penulisannya walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Akhir kata saya ucapkan: Tiada gading yang tak retak, jika ada kekurangan dalam penulisan skripsi ini, demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis

harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, Februari 2021



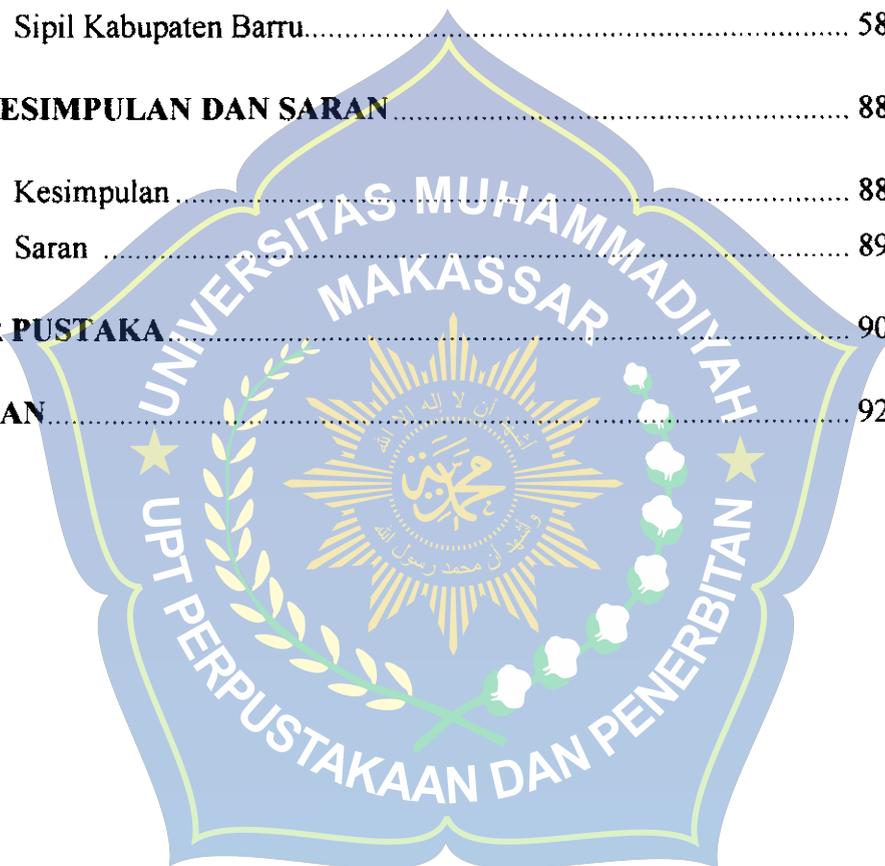
SRIWINARNI



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah	5
C. Tujuan penelitian	5
D. Manfaat penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Penelitian terdahulu	6
B. Kualitas pelayanan publik	8
C. Kualitas pelayanan	13
D. kerangka pikir	23
E. fokus penelitian	25
F. Deskripsi fokus penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Waktu dan lokasi penelitian	28
B. Jenis dan tipe penelitian	28
C. Informan penelitian	28

D. Teknik pengumpulan data.....	29
E. Teknik pengabsahan data.....	31
F. Teknik analisis data.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
A. Deskripsi lokasi penelitian.....	33
B. Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	92



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pikir	24
Gambar 2 tempat pelayanan Disdukcapil	94
Gambar 3 Tempat Pengambilan Nomor Antrian.....	92
Gambar 4 Wawancara Dengan Kepala Bidang Piak Dan Pemanfaatan Data.....	95
Gambar 5 suasana pelayanan Disdukcapil.....	95
Gambar 6 sarana pelayanan Disdukcapil.....	96
Gambar 7 sarana pelayanan Disdukcapil.....	96



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	29
Tabel 4.2 sarana dan prasarana	36
Tabel 4.3 jenis-jenis pelayanan Disdukcapil	51
Tabel 4.4 Daftar Nama ASN Disdukcapil Kabupaten Barru	55



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Kegiatan pelayanan tidak lepas dari kehidupan manusia, karena semua aspek kehidupan membutuhkan pelayanan juga dalam pelayanan publik telah diberikan kepada pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu cara negara untuk memenuhi setiap keinginan dasar dan hak-hak Setiap warga negara dari administrasi, barang, layanan yang disediakan oleh penyedia layanan publik adalah warga sipil. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah semakin menjadi tuntutan bagi masyarakat.

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004, Pemerintah Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan kelayakan untuk merancang dan menentukan sendiri tipe pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan kebijakan ini pemerintah daerah mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal.

Suatu hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang *public servic* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas ataupun mutu pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) oleh masyarakat diuntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. apalagi dalam era otonomi daerah saat ini. kualitas atas pelayanan

aparatur pemerintah yang akan semakin ditantang untuk lebih optimal dan mampu merespon semua tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat.

Mengenai prosedur dari setiap pelayanan, misalnya saja prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), masyarakat yang baru saja pertamakali membuat KTP belum mengetahui bagaimana prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Hal ini dikarenakan setiap prosedur tidak dipublikasikan di muka umum, masyarakat akan mengetahui bagaimana prosedur dari pelayanan itu sendiri, sehingga tidak akan merasa kebingunan.

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

Hardiansyah, (2018), pelayanan publik adalah suatu pemberian jasa baik pemerintah serta pihak swasta yang mengatas namakan pemerintah ataupun pihak swasta dengan masyarakat, maupun tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan kepentingan masyarakat berdasarkan pendapat.

Kualitas pelayanan di Kabupaten Barru yang baik akan menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas yang rendah dapat berpengaruh terhadap pelayanan yang kurang memuaskan di masyarakat. Keadaan pelayanan seperti ini dapat mengakibatkan pelayanan yang kurang baik sehingga masyarakat tidak mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Barru.

Suatu keberhasilan pelayanan dapat dilihat dari bentuk pemerintahannya dan kebutuhan masyarakatnya yang selalu memerlukan yang namanya pelayanan publik. Pelayanan publik yaitu suatu keharusan kepada negara maupun pemerintahan untuk melayani warga negaranya. Pelayanan bukan hal mudah untuk dilakukan, serta banyak masyarakat yang gagal dalam menerima pelayanan. Kegagalan dan keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil bisa ditentukan melalui suatu pelayanan yang telah diberikan dan bagaimana proses pelayanan yang telah diberikan.

Salah satu pelaksanaan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru juga dituntut untuk memberikan suatu pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan bagi masyarakat Kabupaten Barru. Dalam penelitian ini terdapat beberapa permasalahan terkait dengan lima dimensi kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*). Bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), Empati (*empathy*) ke 3 indikator tersebut pelayanannya sudah bagus diantaranya bukti fisik (*tangible*) sarananya sudah ada sehingga masyarakat nyaman ketika melakukan pelayanan,

kehandalan (*reliability*), pegawai melakukan pelayanan sesuai prosedur yang ada di Disdukcapil, Empati (*empathy*) pegawai sudah memberikan pelayanan tulus dan penuh perhatian kepada masyarakat serta tidak mebeda-bedakan antar masyarakat Dan terdapat 2 diantaranya yang menjadi permasalahan dalam pelayanan Disdukcapil Kabupaten Barru antara lain: Daya tanggap (*responsiveness*) pegawai kurang merespon dengan baik dan cepat terkait masalah yang ada serta susah di mengerti dan terkadang responnya yang diberikan tidak terlalu baik terhadap keluhan masyarakat serta pelayanannya terkadang cuek, yang kedua Jaminan (*Assurance*) pegawai Disdukcapil tidak mampu memberikan jaminan kepastian waktu penyelesaian berkas apabila masyarakat yang ingin dilayani dalam jumlah yang banyak maka proses penyelesaiannya tidak bisa tepat waktu sedangkan jika masyarakat yang dilayani hanya beberapa orang saja maka berkas yang diajukan mampu diselesaikan pegawai sesuai dengan waktu yang ditentukan. Dan juga masyarakat mengeluhkan sistem pelayanan yang kurang memuaskan juga membutuhkan waktu yang lama. Pemerintah Kabupaten Barru menyampaikan kepada pihak Disdukcapil Barru agar menanamkan tanggung jawab moral dalam memberi pelayanan dengan baik agar masyarakat merasa nyaman dan tidak disusahkan. <https://makassar.tribunnews.com/amp/2019/06/27/dapat-laporan-pelayanan-buruk-bupati-suardi-saleh-mengamuk-di-kantor-disdukcapilbarru>

Pentingnya penelitian ini dilakukan agar pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak dipersulit lagi dalam hal pelayanan terkait dengan pengurusan berkas.

Menariknya penelitian ini karena akan mendeskripsikan dan menganalisis **Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru** dengan menggunakan teori-teori dan konsep-konsep ilmu administrasi negara.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: **Bagaimana Kualitas Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru ?**

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah **Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru.**

D. Manfaat penelitian

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

1. Manfaat teoritis

Dengan hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan wawasan, dan pengetahuan baru mengenai kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

Untuk menjadi referensi pembelajaran mahasiswa, khususnya mahasiswa administrasi negara dalam memahami kinerja pelayanan publik yang baik dan efisien

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian terdahulu

1. Achni Sutopo (2017)

Peneliti ini berjudul “Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung” peneliti ini menunjukkan kualitas publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten temanggung dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Berdasarkan (1) dimensi bukti fisik (*tangible*), fasilitas pendukung pelayanan di dindukcapil kabupaten temanggung belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum adanya kipas angin maupun AC di ruang tunggu, belum adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat di baca saat menunggu antrian proses layanan, (2) dimensi kehandalan (*reliability*), pegawai melakukan pemrosesan layanan dengan tepat waktu, selain itu biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci secara jelas, (3) daya tanggap (*responsiveness*), pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut, (4) jaminan (*assurance*), berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan, dan (5) empati (*empathy*)

sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan , kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

2. Kasmawati Mappaodang (2019)

Peneletian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa” hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik di kantor perusahaan daerah air minum (PDAM) tirta jeneberang kabupaten gowa dilihat dari kualitas pelayanan publik dilihat dari Bradi dan Cronin (2001) ada 3 yaitu: (1) kualitas interaksi yang meliputi sikap, perilaku, dan keahlian, (2) kualitas lingkungan fisik yang meliputi kondisi sekitar (ambient condition), desain fasilitas dan faktor sosial, (3) kualitas hasil yang mencakup waktu tunggu dan valenci (atribut). Penilaian dari kualitas pelayanan publik dilihat dari observasi peneliti serta hasil wawancara antara peneliti dan informan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor PDAM gowa sudah baik atau berkualitas dari segi kualitas interaksi, dan kualitas lingkungan fisik akan tetapi jika dilihat kualitas hasil seperti valenci (atribut) belum baik

3. Ratna Eka Kuswadi (2017)

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di kecamatan tanjungsari kabupaten gunungkidul disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi *tangible*, *Reliability* dan *Emphaty* yang belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan. Adapun indikator yang belum berproses sesuai

dengan standar pelayanan yaitu (1) dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu adanya ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap. (2) dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu belum ahlinya pegawai dalam menggunakan berbagai alat bantu pelayanan. (3) dimensi *Empathy* (empati) yaitu ketidakramahan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan tanjungsari kabupaten gunung kidul yaitu masalah kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia, kurangnya koordinasi dengan pemerintah desa serta masi terbatasnya sarana dan prasarana.

4. Sukur Sulaeman (2019)

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

B. Kualitas pelayanan publik

Kualitas adalah salah satu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan yang dapat memenuhi kebutuhan atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri dapat mengandung beberapa pengertian, contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) dalam buku Mansyur Achmad (2010) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan;

2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/catat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan dimulai dari awal dan setiap saat;
6. Melakukan dengan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa dapat membahagiakan pelanggan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang sudah diberikan oleh aparatur pemerintah. Perlu ada kriteria apakah suatu pelayanan publik yang bisa diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) dalam pasolong (2011) mengemukakan bahwa di dalam mendukung suatu hal tersebut, ada beberapa dimensi yang harus dapat diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- a. *Tangible*, yang terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- b. *Reliable*, terdiri atas kemampuan unit pelayanan saat menciptakan suatu pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat;
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu kepada konsumen dalam hal bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan;
- d. *Competence*, terdapat tuntutan yang dimilikinya, memberikan pengetahuan dan keterampilan yang bermanfaat untuk aparatur dalam memberikan kualitas pelayanan.

- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku yang ramah, bersahabat, serta memiliki daya tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam segala upaya untuk dapat memikat kepercayaan masyarakat;
- g. *Security*, jasa pelayanan yang telah diberikan harus bebas dari berbagai segala bahaya dan resiko;
- h. *Acces*, adanya kemudahan untuk menjalankan berbagai kontak dan pendekatan;
- i. *Cummunication*, keinginan pemberi pelayanan untuk dapat mendengarkan suara, keinginantahuan atau aspirasi pelanggan, sekaligus ketersediaan untuk selalu dapat menyampaikan informasi kepada masyarakat.
- j. *Understanding the customer*, melakukan berbagai usaha untuk dapat mengetahui keperluan pelanggan.

Kualitas pelayanan publik yang bagus akan menjadi tuntutan baik bagi masyarakat agar kebutuhan mereka baik individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi suatu masyarakat. Menurut Hessel Nogi S. Tangkilisan (2005) indikator kualitas pelayanan yaitu:

- 1) Kenampakan fisik (*tangible*), Kemampuan fisik mencakup fasilitas operasional yang berupa saran fisik perkantoran yaitu gedung perkantoran,

komputerisasi administrasi, ruang tunggu serta tempat informasi yang dapat diberikan kepada pelanggan.

- 2) Realibilitas (*reliability*), Mencakup sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, serta sejauh mana kemampuan dan kehandalan hendak dapat menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- 3) Responsiveness (*Responsivess*), Responsivitas adalah kemampuan untuk membantu dan menyediakan berbagai pelayanan secara cepat, efektif dan tepat serta tanggap terhadap keinginan para konsumen.
- 4) Kompetensi (*competence*), Kompetensi ini meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani pelanggan.
- 5) Kesopanan (*courtesy*), Kesopanan yaitu sikap yang diberikan petugas dalam memberika pelayanan kepada pelanggan
- 6) Kredibilitas (*credibility*), Kredibilitas meliputi reputasi kantor, niaya yang yang dibayarkan dan keberadaan petugas selama jam kerja
- 7) Keamanan (*security*), Keamanan disini adalah jaminan keamanan terhadap pelanggan dalam mekanisme pelayanan
- 8) Akses (*Akses*), Hal ini meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah untuk menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi di kantor, serta kemudahan dalam pelayanan prosedur.
- 9) Komunikasi (*communication*), Meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah pelanggan segera mendapatkan respon jika terjadi kesalahan, apakah keluhan dijawab dengan segera, apakah ada feedbck.

10) Pengertian (*understanding the customer*, Meliputi pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme dalam pertanggungjawaban terhadap publik, bagaimana keterlibatan suatu kelompok bagi kepentingan lainnya dalam pengambilan suatu keputusan.

Menurut Fandi Tjipjono (2008) ciri-ciri atau atribut” yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik:

- a) Ketepatan waktu dalam pelayanan, yang mencakup waktu tunggu dan waktu proses.
- b) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas pada suatu kesalahan.
- c) Kesopanan dan keramahan saat memberi pelayanan.
- d) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya dengan banyaknya petugas yang dapat melayani dan banyaknya fasilitas pendukung yang bisa digunakan seperti komputer.
- e) Kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan yang berkaitan pada lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
- f) Atribut pendukung pelayanan lainnya yang bisa digunakan seperti ruang tunggu ber AC (air conditioner), kebersihan dan lain-lain.

Dari paparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap dimensi pelayanan mempunyai indikator masing-masing, mulai dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Selain indikator dari pelayanan publik tersebut juga terdapat atribut-atribut pendorong kualitas pelayanan, diantaranya yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kemudahan dalam

mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam mendapat pelayanan serta atribut pendukung pelayanan lainnya.

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat juga diketahui melalui cara membandingkan persepsi antara para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya yang mereka inginkan. Apabila pelayanan pada prakteknya yang dapat diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dapat dikatakan sudah memuaskan.

C. Kualitas pelayanan

Menurut Feingenbaum dalam Hardiansyah (2018) kualitas adalah kepuasan masyarakat sepenuhnya. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat memberi suatu keputusan sepenuhnya kepada masyarakat yaitu dapat sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat atau suatu pelayanan. Selain itu, menurut Goestch dan Davis (Tjipjono, 2002) mengemukakan bahwa kualitas adalah suatu keadaan yang dinamis dan berhubungan dengan jasa, produk, proses, manusia dan lingkungan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan. Serta, menurut Sinambela (2006) kualitas memiliki devinisi konvensional dan strategis karena kualitas dalam strategis merupakan sesuatu yang mampu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada hakikatnya kualitas terbagi menjadi dua, yaitu kualitas produk dan kualitas jasa. Jadi kualitas ialah memberi kepuasan bagi masyarakat yang sama dengan harapan masyarakat.

Menurut Lovelock (Tjipjono, 2000) menyebutkan kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dapat diharapkan dan dalam pengendalian atas tingkat keunggulan agar mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Kaitannya

dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan.

1. Pelayanan publik

Menurut Hayat (2017) bahwa pelayanan publik merupakan kepercayaan publik pelayanan publik dilakukan secara bertanggung jawab dan sesuai dalam ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani merupakan bagian terhadap pemenuhan pelayanan publik agar dapat menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat.

Pelayanan publik (*publik service*) merupakan suatu pelayanan atau pemberian kepada suatu masyarakat yang berupa pemanfaatan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa ataupun non jasa, yang dilaksanakan oleh organisasi publik dalam hal ini ialah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang juga dapat memberikan pelayanan adalah aparat pemerintah bersama segenap kelengkapan kelembagaannya. Dengan demikian pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar yang sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan pelayanan publik.

Standar pelayanan yang didasarkan atas keputusan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan yang mengenai kualitas pelayanan, sarana dan

prasarana yang telah dirumuskan secara bersama-sama antara suatu penyelenggara kebijakan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan. Di Daerah biasanya dikenal pula apa yang disebut sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang telah disiapkan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang sudah di tetapkan. Standar ini merupakan tolok ukur yang digunakan dalam memberikan petunjuk penyelenggaraan pelayanan dan menjadi acuan penilaian kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi komitmen penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan publik ialah pemberian pelayanan dari agen-agen pemerintah melalui para pegawainya. Karena negara dan sistem pemerintah menjadi acuan pelayanan warga negara dalam mendapatkan jaminan atas hak-haknya, maka usaha peningkatan kualitas pelayanan (*quality of servies*). Akan menjadi semakin sangat penting. Pelayanan publik dalam birokrasi publik yang dimaksudkan adalah untuk mensejahterakan masyarakat dan suatu negara yang menganut ideologi negara dalam kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai “ dari setiap bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh pada instansi pemerintah di pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/D) dengan segala bentuk barang dan jasa, baik dalam bentuk usaha dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dengan

demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi yang sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang telah dilaksanakan. Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai suatu usaha yang dapat dilakukan oleh seseorang/ kelompok orang atau dalam suatu institusi tersebut untuk dapat memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Jika dilihat dari segi dimensi-dimensi pelayanan dapat dibagi menjadi beberapa jenis, misalnya Chitwood (1988) dalam Mansyur Achmad (2010) dapat dikatakan apabila pelayanan publik dikaitkan dengan keadilan, maka dapat di bagi kedalam tiga bentuk dasar yaitu:

- a. Pelayanan yang sama bagi semua, misalnya tingkat pendidikan yang diwajibkan bagi penduduk usia muda.
- b. Pelayanan yang sama bagi proporsional bagi semua yaitu, suatu distribusi pelayanan yang di lakukan atas suatu ciri tertentu yang berkaitan langsung dengan kebutuhan. Misalnya jumlah polisi yang ditugaskan untuk daat berpatroli dalam wilayah tertentu yang berbeda-beda berdasarkan angka kriminalitas.
- c. Pelayanan yang tidak sesuai bagi setiap individu sama dengan perbedaan yang relevan. Ada beberapa mengapa pelayanan itu berbeda antara lain: satu, pelayanan yang telah diberikan berdasarkan kesanggupan untuk membayar dari pelayanan. Dua, penyediaan

pelayanan-pelayanan pada dasarnya berdasarkan kebutuhan-kebutuhan yang ada.

Pelayanan publik dengan demikian bisa disimpulkan sebagai selaku pemberian layanan bahwa keperluan seseorang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi itu yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2. Jenis-jenis pelayanan publik

Membicarakan tentang pelayanan publik tidak akan lepas dari manusia, karena dalam pelayanan mempunyai kaitan dengan hubungan hidup manusia, baik dari individu maupun kelompok. Berdasarkan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 dapat membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok yaitu sebagai berikut:

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang dapat menghasilkan berbagai macam dokumen resmi serta yang akan dibutuhkan oleh publik, seumpama status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan akan suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Isin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Isin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah dan sebagainya.

- a. Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik, seperti jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- b. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang bisa menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

3. Tujuan pelayanan publik

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan/atas kebutuhan barang atau jasa publik. Pelayanan publik yang baik, tentunya akan menjadi harapan penting bagi masyarakat, dimulai dari sikap aparatur yang memberikan contoh pelayanan, jenis pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan sampai kepada perilaku aparaturnya. Tujuan pelayanan publik yang dilakukan semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanannya baik maka masyarakat akan merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat akan menjadi cerminan baik atau buruknya pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penekanan dalam pasal ini adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada siapa yang menerima pelayanan. Hak dan kewajiban masyarakat dan aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi koridor yang membatasi dan mengatur jalannya pelayanan publik tersebut.

4. Prinsip-prinsip, asas-asas pelayanan publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat terpenuhi ada 10 prinsip dalam pelayanan umum yang di atur dalam MENPAN Nomor 63 Tahun 2002 disebutkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan harus dapat memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan

- b. Prosedur dalam hal pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- c. Kejelasan, meliputi penjelasan dalam hal:
1. Persyaratan teknis administratif pelayanan publik;
 2. Pada suatu unit kerja/pejabat yang berhak/berwenang dan bertanggungjawab dalam hal memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 3. Suatu rincian biaya pelayanan publik serta tata cara pembayaran.
- d. Kepastian waktu, Pelaksanaan pelayanan publik yang bisa diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan
- e. Akurasi, Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- f. Keamanan, Suatu proses dan produk pelayanan publik Suatu proses dan produk pelayanan publik hukum.
- g. Tanggung jawab, Pimpinan dalam penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjukkan dapat bertanggung jawab atas suatu penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- h. Kelengkapan sarana dan prasara, Tersedianya tempat sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan serta pendukung lainnya yang sangat memadai dan termasuk suatu penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

- i. Kemudahan akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang cukup memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat serta bermanfaat bagi teknologi telekomunikasi dan informatika.
- j. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, Dalam memberikan pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta juga dapat memberikan pelayanan dengan ikhlas
- k. Kenyamanan, Lingkungan pelayanan yang harus tertib, teratur, dan tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas. Prinsip-prinsip untuk dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik yang dapat dilihat dari faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal yang dipengaruhi dengan melalui persaingan pasar yang semakin sengit, termasuk di dalamnya merupakan suatu persaingan dalam suatu organisasi pemerintahan dan organisasi bisnis dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap suatu pelanggan. Oleh karenanya diberlakukan pemahaman terhadap suatu faktor-faktor eksternal dengan cara:

- a. Memulai sikap untuk mengenali dinamika suatu pelanggan terhadap apa yang mereka butuhkan dan apa yang mereka inginkan;
- b. Mengembangkan suatu kerangka pendekatan kearah pencapaian kepuasan pelanggan;
- c. Mempertemukan tujuan badan usaha dalam rangka pencapaian kepuasan pelanggan

1. Asas pelayanan publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus dapat memenuhi asas-asas pelayanan sebagai:

- a. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh seluruh pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai juga mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan seperti dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional sesuai atas kondisi dan kemampuan dalam memberikan dan menerima pelayanan dengan selalu berpegang teguh pada suatu prinsip yang efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi suatu kebutuhan dan harapan bagi masyarakat.
- e. Kesamaan hak tidak diskriminatif dalam artian tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban memberikan dan menerima pelayanan publik harus bisa memenuhi hak dan kewajiban dari masing-masing pihak.

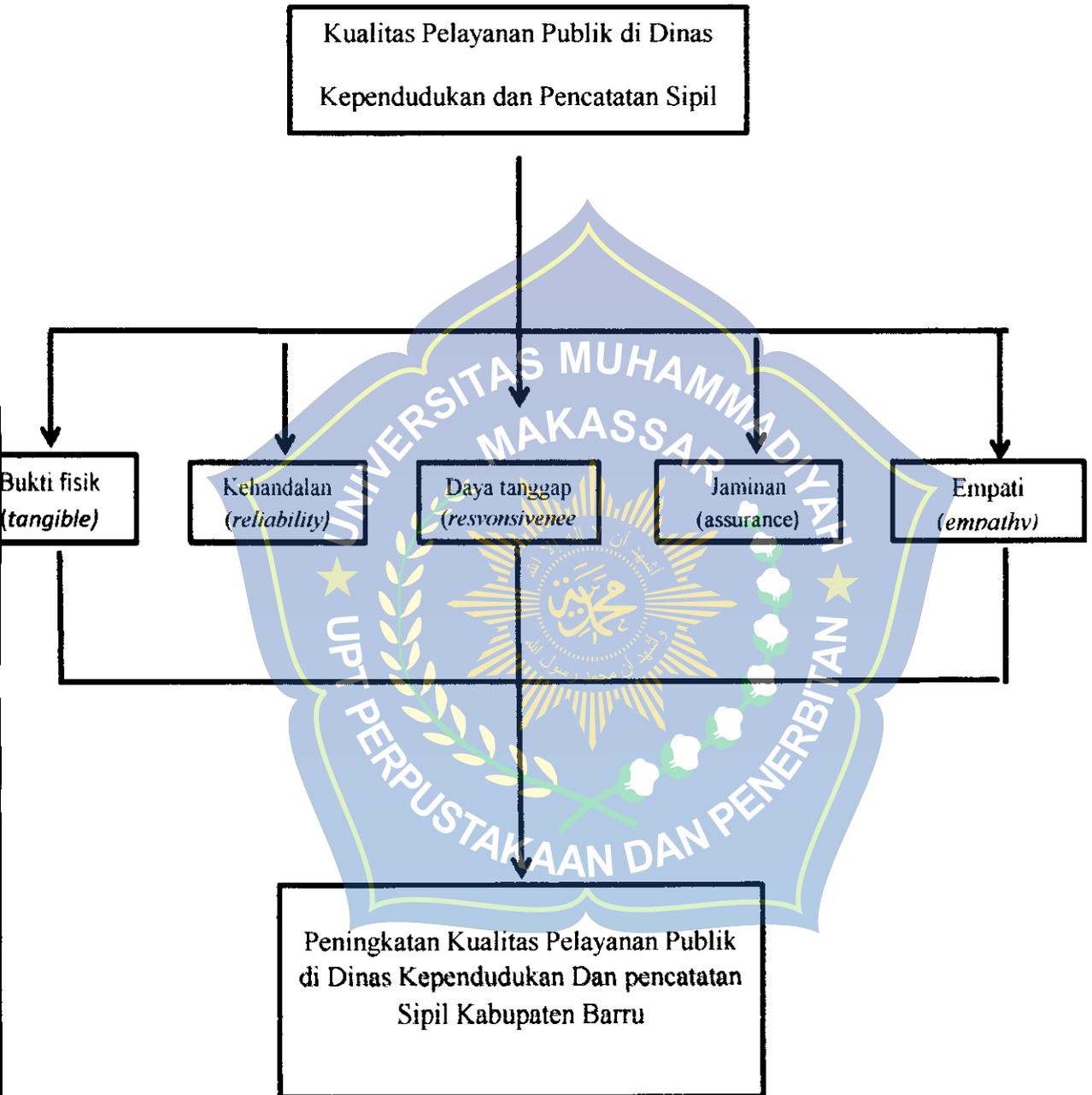
D. Kerangka pikir

Penelitian ini membahas tentang Kualitas pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru. Menurut Zeithaml (1990) Dalam pasolong (2011) kualitas pelayanan adalah kesenjangan/ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen

Kantor Administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru. Selaku penyedia jasa dimana berhubungan langsung dengan pelanggan yang dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan sebaik mungkin dan sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu tugas dari Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dibidang kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kepada masyarakat harus dilayani dengan baik sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas/aparat dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Guna mengetahui dengan sejauh mana kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh pihak pelayanan Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan menggunakan beberapa indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml dkk (1990) Dalam pasolong (2011) antara lain meliputi *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy*. Untuk lebih jelasnya Berikut ini bagan kerangka pikir :

Gambar 1.

Bagan kerangka pikir



E. Fokus penelitian

Fokus penelitian di dalam penelitian ini yaitu untuk menjabarkan mengenai apa yang ingin diteliti. Dimana fokus penelitian ini akan membahas tentang apa yang menjadi permasalahan utama yang ingin diteliti, sehingga dapat mempermudah penulis dalam menganalisis hasil penelitian. Untuk mendalami fokus penelitian tersebut maka fokus penelitian ini berfokus pada Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Barru.

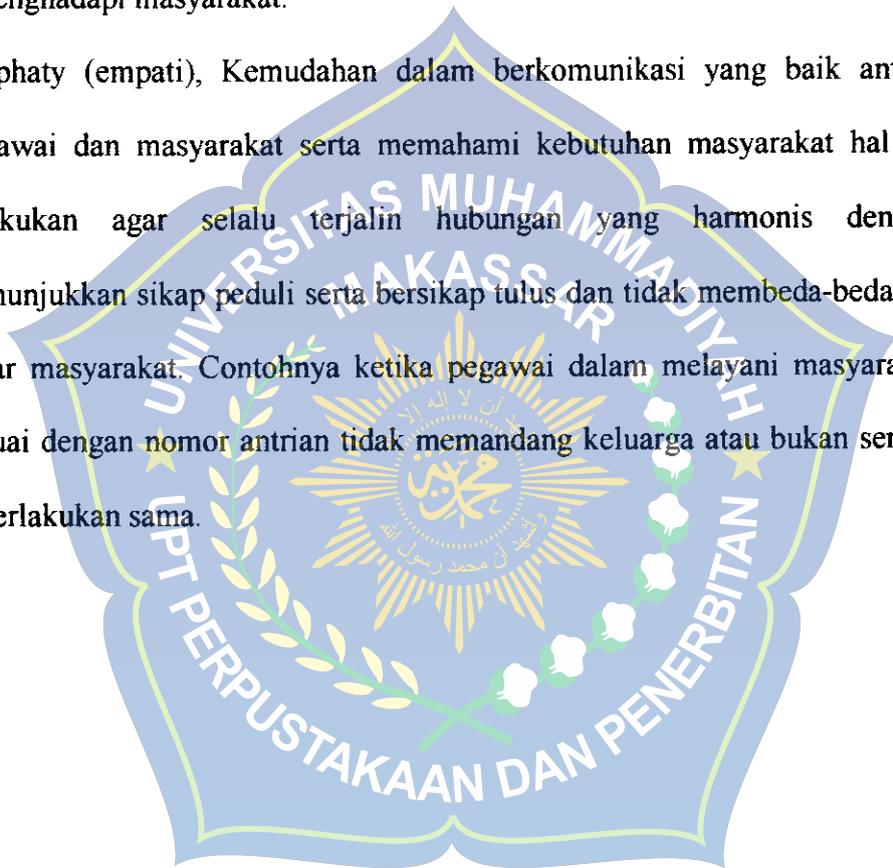
Terkait dengan fokus penelitian ini akan melihat bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Barru. Sehubungan dengan hal itu, maka penulis dalam penelitiannya menggunakan indikator menurut Zerthaml dkk (1990) Dalam pasolong (2011): bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurane*), empati(*empathy*).

Adanya fokus penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti untuk mempermudah dalam melakukan penelitian saat turun ke lokasi sehingga tidak melangkah jauh ataupun keluar dari jalur pembahasan yang seharusnya terkait dengan judul yang diteliti. Oleh sebab itu, fokus penelitian ini sangat diperlukan pada metode penelitian ini, karena penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dalam pengelolaan masalahnya.

F. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Tangibles (bukti fisik), Kemudahan dalam pelayanan sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang ingin melakukan pelayanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Seperti tersedianya sarana dan prasarana diantaranya kursi di ruang tunggu yang sudah ada, AC (Air Conditioner) yang ada di ruangan pelayanan sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan, serta koran yang sudah disediakan.
2. Realibility (kehandalan), kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik seperti menjalankan pelayanan dengan standar prosedur dan dijalankan sesuai SOP yang berlaku sehingga pelayanan dapat berjalan dengan terstruktur. Pelayanan yang dilakukan yaitu pelayanan KK, e-KTP, KIA, e-KTP hilang/rusak, pelayanan kependudukan, sedangkan pencatatan sipil meliputi kutipan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia).
3. Responsiveness (daya tanggap), jika memberikan respon yang baik kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan serta tanggap terhadap keinginan masyarakat maka proses pelayanan akan berjalan dengan lancar. Waktu yang di butuhkan ketika melakukan pelayanan di kantor desa yaitu 1 minggu setekag memasukkan berkas maka berkas sudah bisa di ambil sebab pelayanan sudah bisa online dari desa ke kantor capil.

4. Assurance (jaminan), Kemampuan yang dimiliki pegawai dalam melayani masyarakat sudah baik serta bersikap sopan dan ramah dalam menghadapi masyarakat namun belum memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada masyarakat. Sopan ketika melayani masyarakat serta ramah dalam memberikan pelayanan seperti senyum dan sabar dalam menghadapi masyarakat.
5. Emphaty (empati), Kemudahan dalam berkomunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat serta memahami kebutuhan masyarakat hal ini dilakukan agar selalu terjalin hubungan yang harmonis dengan menunjukkan sikap peduli serta bersikap tulus dan tidak membeda-bedakan antar masyarakat. Contohnya ketika pegawai dalam melayani masyarakat sesuai dengan nomor antrian tidak memandang keluarga atau bukan semua diberlakukan sama.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan lokasi penelitian

Waktu yang di butuhkan untuk melakukan penelitian ini selama 2 bulan dari bulan 10 september - 10 november. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Barru.

B. Jenis dan tipe penelitian

Metode yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, suatu penelitian yang dapat digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan dimana aktifitas sosial, sikap, peristiwa, kepercayaan baik yang sudah terjadi maupun yang belum terjadi di lokasi penelitian tersebut.

Adapun tipe penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang jelas terkait masalah yang akan diteliti berupa lisan atau kata-kata serta mampu menjelaskan secara sistematis dimana yang dimaksud ialah memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru.

C. Informan penelitian

Informan adalah orang yang bisa memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Teknik pengambilan sampel yang berdasarkan atas

tujuan tertentu (orang yang dapat dipilih betul-betul mempunyai kriteria sebagai sampel). Adapun informan yang dipilih dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1

Informan penelitian

Informan	Jumlah
kepala bidang piak dan pemanfaatan data	1
analisis kerjasama	1
staf bagian informasi dan pengaduan	1
Pegawai	1
Masyarakat	6
Jumlah	10

D. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Observasi

Observasi didefinisikan seperti suatu proses yang dapat melihat, mengamati, dan mencermati juga dapat merekam perilaku secara sistematis untuk mendapatkan suatu tujuan tertentu. Observasi adalah suatu rangkaian kegiatan dalam mencari data yang dapat dilakukan untuk dapat memberikan

suatu kesimpulan atau diagnosis. Teknik penelitian observasi dalam penelitian ini dilakukan menggunakan cara melihat secara langsung pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Barru dan mengamati sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung pelayanan publik di instansi tersebut.

2. Wawancara

Wawancara adalah sebuah proses interaksi komunikasi yang dilakukan oleh setidaknya dua orang, atas dasar ketersediaan dan dalam setting alamiah, dimana pembicaraan mengacu kepada tujuan yang sudah ditetapkan. Metode wawancara yang digunakan di dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur, dimana peneliti memiliki kebebasan dalam bertanya dan mengatur alur serta setting wawancara. Tidak ada pertanyaan yang sudah disusun sebelumnya, peneliti hanya mengandalkan *guidline interview* atau pedoman wawancara sebagai pedoman penggalan data.

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

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik penelitian yang dapat digunakan untuk memperkuat hasil penelitian, sehingga diperoleh data yang asli, lengkap, dan bukan berdasarkan gambaran, atau dengan cara mengambil data yang sudah

disediakan dalam catatan, tulisan dokumen yang sudah ada. Dokumentasi ini dilakukan dalam bentuk mengumpulkan data-data seperti struktur organisasi, visi dan misi instansi, serta bukti berupa foto pelayanan yang dilakukan oleh pegawai instansi terkait.

E. Teknik pengabsahan data

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengabsahan data yaitu menggunakan teknik triangulasi sumber, teknik ini dilakukan dengan sistem membandnigkan antara data yang diperoleh dengan hasil wawancara antara informan peneliti satu dengan informan yang lainnya, yaitu hasil wawancara dari masyarakat selaku pengguna layanan dengan pegawai selaku pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru. Ada tiga teknik triangulasi yaitu:

1. Triangulasi sumber berarti membandingkan cara dengan mengonfirmasi ulang data yang pernah diperoleh melalui sumber yang berbeda dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah didapatkan melalui hasil pengamatan, wawancara, dokumen-dokumen yang ada. Dan membandingkan hasil wawancara serta dokumen yang ada.
2. Triangulasi teknik yaitu pengujian kreadibilitas data yang telah dilaksanakan dengan cara mengecek kembali data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda pula dalam hal ini data yang diperoleh dengan wawancara lalu diperiksa melalui dokumentasi dan observasi.
3. Triangulasi waktu dapat digunakan untuk suatu data yang valid dan berkualitas yang berhubungan dengan pengecekan melalui wawancara,

observasi suatu data diberbagai sumber dengan menggunakan berbagai cara dan waktu.

F. Teknik Analisis Data

a. Reduksi data

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

b. Penyajian data

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

c. Penarikan kesimpulan

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

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Atau Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Barru

Kabupaten Barru mempunyai ketinggian antara 0-1.700 meter diatas permukaan laut dengan bentuk permukaan sebahagian besar daerah kemiringan, berbukit hingga bergunung-gunung dan sebahagian lainnya merupakan daerah datar tinggi landai.

Kabupaten Barru adalah salah satu kabupaten yang berada pada pesisir barat propinsi Sulawesi Selatan. Kabupaten Barru mempunyai luas wilayah 1.1700 km² terdiri atas 7 (tujuh) Kecamatan, 15 Kelurahan, 40 Desa, 39 Lingkungan, 124 Dusun, Ketujuh Kecamatan tersebut adalah Kecamatan Tanete Riaja, Tanete Rilau, Barru, Soppeng Riaja, Mallusetasi, Pujananting, Balusu.

2. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru

Kantor Disdukcapil Kabupaten Barru berlokasi tepatnya d jalan. Sultan Hasanuddin, Coppo, Kec. Barru, Kabupaten Barru, Sulawesi Selatan.

3. Visi dan Misi Kabupaten Barru

Visi

Terkait dengan permasalahan pembangunan yang mengacu pada visi yang telah disampaikan oleh Bupati/Wakil Bupati hasil pemilihan kepala d daerah tahun 2015 maka Visi Kabupaten Barru Tahun 2016-2021, adalah:

“terwujudnya Kabupaten Barru Lebih Maju, Sejahtera, Taat Azas, dan Bermartabat Yang Bernafaskan Keagamaan”

Visi ini menjadi arah perjalanan pembangunan Kabupaten Barru selama tahun 2016-2021 dengan penjelasan makna visi sebagai berikut:

1. ***Lebih Maju*** mengandung arti; peningkatan berbagai indikator pembangunan akan lebih baik seperti: pertumbuhan ekonomi, Indeks Pembangunan Manusia (IPM), pendapatan perkapita, angka harapan hidup, kehidupan beragama dan berbagai indikator sosial, ekonomi dan politik lainnya.
2. ***Sejahtera*** mengandung arti; Pembangunan Kabupaten Barru dilakukan untuk memberikan kemakmuran serta meningkatkan kesejahteraan seluruh masyarakat Barru.
3. ***Taat asas*** mengandung arti; Pembangunan Kabupaten Barru yang dilakukan mengacu pada ketentuan agama, hukum dan norma budaya/adat istiadat serta kearifan lokal.
4. ***Bermartabat*** mengandung arti; bahwa pembangunan di Kabupaten Barru dilakukan dengan berlandaskan pada semangat menuju daya saing dan kemandirian daerah dengan mengutamakan harkat kemanusiaan dan harga diri.
5. ***Bernafaskan keagamaan*** mengandung arti; seluruh aktivitas dilaksanakan oleh pemerintah dan atau masyarakat didasarkan pada nilai-nilai keagamaan, baik proses maupaun hasil kegiatan.

MISI

Misi disusun dalam rangka mengimplementasikan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam mewujudkan visi yang telah dipaparkan diatas. Rumusan misi merupakan penggambaran visi yang ingin dicapai dan menguraikan upaya-uaya apa yang harus dilakuakn. Rumusan misi disusun untuk memberikan kerangka bagi tujuan dan sasaran serta arah kebijakan yang ingin dicapai dan menentukan jalan yang akan ditempuh untuk mencapai misi.

Rumusan misi disusun untuk memperhatikan faktor-faktor lingkungan strategis, baik eksternal dan intrenal yang mempengaruhi serta kekuatan, kelemahan, peluang dan tantangan yang ada dalam pembangunan daerah. Misi disusun untuk memperjelas jalan atau langkah yang akan dilakukan dalam rangka mencapai perwujudan misi.

Dengan gamabaran misi yang demikian, tim menelaah misi kepala daerah dan makna serta inplikasinya bagi perencanaan pembangunan, lalu menerjemahkannya kedalam pernyataan misi sesuai kriteria pernyataan misi sebagaimana telah dijelaskan diatas.

4. Sarana dan prasana

Sarana merupakan segala sesuatu yang bisa dipakai sebagai alat dalam mencapai suatu maksud atau tujuan tertentu sedangkan prasarana merupakan segala sesuatu yang menjadi penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Adapun Sarana dan prasarana kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2

No	Sarana	Prasarana
1	Komputer	Gedung
2	Kursi	Ruang tunggu
3	Meja	Tempat perkiran
4	AC	
5	koran	

5. Tugas Pokok dan Fungsi

1. Kepala Dinas

- a. Menyusun kebijakan, merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan dan mengendalikan penyelenggaraan kebijakan serta menyusun Renstra Dinas sesuai dengan visi dan misi daerah;
 1. Mengumpulkan bahan kebijakan dan rencana strategik dinas sesuai visi misi daerah;
 2. Mengidentifikasi bahan kebijakan dan rencana strategik sesuai dengan visi misi daerah;
 3. Merumuskan dan menetapkan kebijakan dan rencana strategik dinas sesuai dengan visi misi daerah;

4. Mendokumentasikan bahan kebijakan dan rencana strategik sesuai dengan visi misi daerah.

b. Merumuskan program kerja sesuai Renstra Dinas;

Tahapan:

1. Mengumpulkan bahan perumusan dan program kerja dinas sesuai bidang tugasnya;
 2. Mengidentifikasi bahan perumusan dan penyusunan program kerja dinas sesuai tugasnya;
 3. Mengkoordinasikan perumusan dan penyusunan program kerja dinas sesuai bidang tugasnya;
 4. Mendokumentasikan perumusan dan penyusunan program kerja dinas sesuai bidang tugasnya;
- c. Mengkoordinasikan pelaksanaan program dan kegiatan dan kegiatan Lingkup Dinas;

Tahapan:

1. Menyiapkan bahan dalam rangka pelaksanaan program dan kegiatan lingkup Dinas;
2. Merencanakan pelaksanaan progrma dan kegiatan lingkup Dinas;
3. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan lingkup Dinas;
4. Melaporkan hasil pelaksanaan program dan kegiatan lingkup Dinas;

d. Membina sekretaris dan para Kepala Bidang dalam melaksanakan tugasnya;

Tahapan:

1. Melakukan rapat atau pertemuan dengan sekretaris dan para Kepala Bidang dalam melaksanakan tugasnya;
 2. Memberikan arahan atau motivasi terkait pelaksanaan tugasnya;
 3. Melakukan monitoring dan hasil evaluasi dalam melaksanakan tugasnya;
 4. Melaporkan hasil pelaksanaan dalam melaksanakan tugasnya;
- e. Mengarahkan pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas, dalam lingkup Dinas;
- tahapan:
1. Melakukan pengarahan terkait Tupoksi Organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup Dinas;
 2. Memberikan petunjuk yang terkait Tupoksi Organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup dinas;
 3. Melakukan monitoring dan evaluasi dalam pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup dinas;
 4. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup dinas.
- f. Menyedia pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu berkualitas dalam lingkup Dinas;

Tahapan:

1. Melakukan pengawasan tentang pelaksanaan tugas pokok organisasi di lingkup dinas;
 2. Melakukan pemeriksaan tentang pelaksanaan tugas pokok organisasi di lingkup dinas;
 3. Melakukan monitoring tentang pelaksanaan tugas pokok organisasi di lingkup dinas;
- g. Memecahkan masalah dalam pelaksanaan tugas pokok organisasi agar senantiasa berjalan optimal;

Tahapan:

1. Melakukan rapat dalam pelaksanaan tugas pokok organisasi;
 2. Mengidentifikasi beberapa permasalahan yang terkait pelaksanaan tugas pokok organisasi;
 3. Melakukan monitoring dan evaluasi dari pemecahan masalah yang terkait pelaksanaan tugas pokok organisasi.
- h. Mengevaluasi pelaksanaan tugas pokok organisasi agar senantiasa sesuai dengan rencana dan target yang ditetapkan;

Tahapan:

1. Melakukan rapat dalam pelaksanaan tugas pokok organisasi.
2. Mengumpulkan bahan dalam rangka mengevaluasi pelaksanaan tugas pokok organisasi;

3. Mengklasifikasi bahan dalam rangka mengevaluasi pelaksanaan tugas pokok organisasi;
 4. Mengumpulkan bahan dalam rangka mengevaluasi pelaksanaan tugas pokok organisasi.
- i. Melaporkan dan memberi saran kepada atasan terkait capaian pelaksanaan tugas pokok organisasi;

Tahapan:

1. Mengumpulkan hasil pelaksanaan terkait capaian pelaksanaan tugas pokok organisasi;
 2. Menyampaikan hasil pelaksanaan terkait capaian pelaksanaan tugas pokok organisasi;
 3. Memberi saran dan pertimbangan kepada pimpinan terkait tugas pokok organisasi.
- j. Melaksanakan pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatat Sipil;

Tahapan:

1. Mempersiapkan bahan untuk pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2. Melakukan rapat dalam rangka pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

3. Menilai hasil pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 4. Mendokumentasikan hasil pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- k. Menyelenggarakan kebijakan teknis di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

Tahapan:

1. Menyusun rencana pelaksanaan kebijakan teknis di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 2. Melakukan rapat pelaksanaan kebijakan teknis di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 3. Melaksanakan pembinaan kebijakan teknis di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 4. Melaporkan hasil kebijakan teknis di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- l. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan umum di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah;

Tahapan:

1. Menyusun rencana pelaksanaan pembinaan dan pelayanan umum di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah;
 2. Melakukan rapat pelaksanaan pembinaan dan pelayanan umum di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah;
 3. Melaksanakan pembinaan dan pelayanan umum di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah;
 4. Mendokumentasikan hasil pembinaan dan pelayanan umum di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah;
- m. Mengkoordinasikan penyelenggaraan tugas pembinaan pada kesekretariatan agar tercipta sinkronisasi kebijakan penyelenggaraan tugas lingkup Dinas;

Tahapan:

1. Menyiapkan bahan dalam rangka penyelenggaraan tugas pembinaan pada Kesekretariatan;
2. Merencanakan pelaksanaan penyelenggaraan tugas pembinaan pada Kesekretariatan;
3. Melakukan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan tugas pembinaan pada Kesekretariatan;

4. Melaporkan hasil pelaksanaan penyelenggaraan tugas pembinaan pada Kesekretariatan;
- n. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Kepala Dinas dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan;
1. Mempersiapkan laporan hasil pelaksanaan tugas Kepala Dinas dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan;
 2. Melakukan rapat dalam rangka laporan hasil pelaksanaan tugas Kepala Dinas serta memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan;
 3. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Kepala Dinas serta memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan;
 4. Mendokumentasikan laporan hasil pelaksanaan tugas Kepala Dinas serta memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan;
- o. Menyelenggarakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan atasan baik lisan maupun tertulis sesuai dengan bidang tugasnya untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
1. Menerima penugasan kedinasan lain dari pimpinan baik lisan maupun tulisan;
 2. Menyampaikan pelaksanaan kepada Pimpinan;

3. Memberikan saran dan pertimbangan kepada pimpinan terkait dengan tugas pokok dan fungsi di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Kepala Sub Bagian Program dan Keuangan

- a. Merencanakan kegiatan dan jadwal operasional tahunan serta penganggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pedoman pelaksanaan tugas;

Tahapan:

1. Mempersiapkan bahan kegiatan dan jadwal operasional tahunan serta penganggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
 2. Melakukan rapat dalam rangka menetapkan kegiatan dan jadwal operasional tahunan serta penganggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
 3. Merencanakan kegiatan dan jadwal operasional tahunan serta penganggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
 4. Mendokumentasikan kegiatan dan jadwal operasional tahunan.
- b. Membagi tugas kepada bawahan agar tercipta distribusi tugas yang merata;

Tahapan:

1. Mempersipkan bahan kegiatan tahunan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;

2. Melakukan rapat dalam rangka menetapkan tugas kepada bawahan;
 3. Mendistribusikan setiap kegiatan tahunan kepada semua bawahan;
 4. Mendokumentasikan hasil kegiatan tahunan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- c. Menyedia pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup subbagian;

Tahapan:

1. Memberikan penugasan pelaksanaan kegiatan dilingkup sekretariat;
 2. Memberikan arahan dan petunjuk pelaksanaan kegiatan dilingkup sekretariat;
 3. Meminta laporan progres dan hasil pelaksanaan kegiatan dilingkup sekretariat.
- d. Memeriksa hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana tepat waktu, berkualitas dalam lingkup subbagian;

Tahapan:

1. Meminta bahan hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi kepada staf;
 2. Mempelajari hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi;
 3. Mendokumentasikan hasil tugas pokok organisasi;
 4. Melaporkan kepada sekretaris hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi;
- e. Mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana tepat waktu, berkualitas dalam lingkup subbagian;

Tahapan:

1. Meminta laporan hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi kepada staf;
 2. Mempelajari dan memberikan koreksi hasil tugas pokok organisasi;
 3. Menilai hasil evaluasi pelaksanaan tugas pokok organisasi;
 4. Melaporkan kepada sekretariat hasil evaluasi pelaksanaan tugas pokok organisasi;
- f. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas subbagian program dan keuangan dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan;

Tahapan:

1. Menugaskan kepada bawahan untuk menyiapkan kelengkapan data;
 2. Memeriksa laporan hasil pelaksanaan tugas subbagian program dan keuangan;
 3. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas subbagian program dan keuangan dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan;
 4. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas subbagian program dan keuangan dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan.
- g. Menghimpun dan mempersiapkan bahan penyusunan laporan di bidang program dan keuangan;

Tahapan:

1. Mengumpulkan bahan penyusunan laporan di bidang program dan keuangan;
 2. Melakukan rapat dengan staf;
 3. Mengecek kelengkapan yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan di bidang program dan keuangan;
 4. Melaporkan kegiatan kepada sekreasaris.
- h. Mengkoordinasikan pelaksanaan perencanaan program dan kegiatan, dan pelaporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru;

Tahapan:

1. Mempersiapkan bahan pelaksanaan perencanaan program dan kegiatan, dan pelaporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru;
 2. Melakukan rapat dalam rangka pelaksanaan program dan kegiatan berkualitas dalam lingkup sekretariat;
 3. Mengelola pelaksanaan perencanaan program dan kegiatan, dan pelaporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru;
 4. Mendokumentasikan pelaksanaan perencanaan program dan kegiatan, dan pelaporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru.
- i. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan pelaksanaan program kegiatan, proses administrasi terkait dengan penatausahaan keuangan daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

Tahapan:

1. Mempersiapkan bahan permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan kesekretariatan dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
 2. Melakukan rapat dalam rangka menetapkan permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan kesekretariatan dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
 3. Menginventaris permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan kesekretariatan dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
 4. Mendokumentasikan permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan kesekretariatan dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- j. Melaksanakan penyiapan bahan dan penyusunan RKA, DPA, LAKIP, RENSTRA, RENJA dan/atau dokumen perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

Tahapan:

1. Mempersiapkan bahan penyusunan RKA, DPA, LAKIP, RENSTRA, RENJA dan/atau dokumen perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Melakukan rapat dalam rangka penyusunan RKA, DPA, LAKIP, RENSTRA, RENJA dan/atau dokumen perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

3. Mengkoordinasikan penyusunan RKA, DPA, LAKIP, RENSTRA, RENJA dan/atau dokumen perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 4. Mendokumentasikan penyusunan RJA, DPA, LAKIP, RENSTRA, RENJA dan/atau dokumen perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- k. Melakukan pengumpulan data realisasi capaian kinerja bulanan, perbendaharaan keuangan, dan melaksanakan verifikasi anggaran;

Tahapan:

1. Menyiapkan data realisasi capaian kinerja bulanan, perbendaharaan keuangan, dan melaksanakan verifikasi anggaran;
 2. Melakukan rapat staf terkait dengan realisasi capaian kinerja bulanan, perbendaharaan keuangan, dan melaksanakan verifikasi anggaran;
 3. Mengecek data realisasi capaian kinerja bulanan, perbendaharaan keuangan, dan melaksanakan verifikasi anggaran;
 4. Melaporkan hasil realisasi capaian kinerja bulanan, perbendaharaan keuangan, dan melaksanakan verifikasi anggaran;
- l. Melakukan pengolahan data laporan capaian kinerja triwulan, semester, dan penyusunan rencana anggaran untuk periode lima tahunan dan tahunan;
- Tahapan:
1. Menyiapkan data laporan capaian kinerja triwulan, semester, dan penyusunan rencana anggaran untuk periode lima tahunan dan tahunan;

2. Melakukan rapat staf terkait dengan laporan capaian kinerja triwulan, semester, dan penyusunan rencana anggaran untuk periode lima tahunan dan tahunan;
 3. Melakukan pengelolaan data laporan capaian kinerja triwulan, semester, dan penyusunan rencana anggaran untuk periode lima tahunan dan tahunan;
 4. Melaporkan hasil laporan capaian kinerja triwulan, semester, dan penyusunan rencana anggaran untuk periode lima tahunan dan tahunan.
- m. Melakukan pengelohan data LAKIP SKPD
- Tahapan:
1. Menyiapkan data yang dengan LAKIP SKPD;
 2. Melakukan rapat pimpinan dan staf terkait dengan LAKIP SKPD;
 3. Memeriksa bahan keakuratan LAKIP SKPD;
 4. Mengolah dan memproses data yang telah disiapkan dan menyusun LAKIP SKPD.
- n. Melakukan pengelohan data revisi anggaran untuk kebutuhan rencana kerja tahunan SKPD dan pembukaan pelaporan keuangan;

Tahapan:

1. Menyiapkan data revisi anggaran dan pembukuan pelaporan keuangan;
2. Melakukan rapat staf terkait dengan data revisi anggaran dan pembukuan pelaporan keuangan;
3. Mengecek kesesuaian realisasi anggaran dan sisa anggaran pada laporan keuangan;

4. Melaporkan hasil pengolahan data revisi anggaran kepada sekretaris.
- o. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintah oleh atasan baik lisan maupun tertulis sesuai bidang tugasnya untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;

Tahapan:

1. Menerima penugasan kedinasan lain dari pimpinan baik lisan maupun tulisan;
2. Menindaklanjuti penugasan kedinasan lain dari pimpinan;
3. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kedinasan lain kepada pimpinan;
4. Mendokumentasikan proses/bahan penyelenggaraan tugas kedinasan lain.

Adapun jenis-jenis pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Barru sebagai berikut:

Tabel 4.3

No	Jenis-jenis pelayanan
1	<p>Dokumen Kependudukan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. e-KTP (e-KTP hilang/rusak) 2. Kartu Keluarga (KK) 3. Kartu identitas anak (KIA)
2	<p>Dokumen Pencatatan Sipil</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Akta Kelahiran 2. Akta Kematian

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">3. Akta Perkawinan4. Akta Perceraian5. Pengangkatan Anak6. Pengakuan Anak7. Pengesahan Anak8. Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKP WNI) |
|---|

Adapun persyaratan yang harus di bawa dimulai dari pembuatan KK yaitu: surat pengantar dari RT, fotocopi buku nikah atau akta perkawinan, surat keterangan pindah (khusus untuk anggota keluarga pendatang. Pembuatan KTP-el antara lain: Telah berusia 17 tahun, surat pengantar RT/RW, Fotokopi KK, Fotokopi akta kelahiran. Pembuatan Kartu Identitas Anak(KIA) antara lain: Fotokopi kutipan akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya, kartu keluarga (KK) asli orang tua/wali, KTP asli kedua orang tua/wali. KTP hilang atau rusak antara lain: Mendatangi kantor polisi, Fotocopy KTP, Surat pengantar RT dan RW, Mendatangi kantor kelurahan, Mendatangi kantor kecamatan, Mengambil KTP di kantor kecamatan, membuat Copy dari KTP yang baru.

Pencatatan sipil meliputi Akta kelahiran antara lain: Surat keterangan lahir dari dokter, Fotocopy akta nikah orang tua, Fotokopy KK dan KTP-el orang tua, Fotokopy KTP-el dua orang saksi, Akta kematian antara lain: Surat keterangan kematian dari dokter, surat keterangan kematian dari desa, KK dan KTP-el yang

meninggal atau ahli waris, Fotokopy KTP-el dua orang saksi, Fotokopy akta kelahiran yang meninggal jika ada, Surat kuasa di atas materai cukup bagi yang di kuasakan, di lampiri fotokopy KTP-el penerima kuasa.

Akta perkawinan antara lain: Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama/pendeta atau surat perkawinan penghayat kepercayaan yang di tandatangani oleh pemuka penghayat kepercayaan, Formulir pencatatan perkawinan, Fotokopi kutipan akta kelahiran suami dan istri(dilegalisir), Fotokopi KK dan KTP-el suami dan istri. Akta perceraian antara lain : Kutipan perkawinan yang bersangkutan, salinan putusan pengadilan negeri mengenai perceraian yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap, Formulir pencatatan perceraian, Fotokopi KK dan KTP-el yang bersngkutan, surat kuasa di atas meteri, cukup bagi yang dia kuasakan, di lampiri fotocopi KTP-el penerima kuasa, pencatatan perceraian gratis selama belum melampaui batas waktu pelaporan (60 hari).

Pengangkatan anak antara lain: Fotokopi KTP dan KK orang tua kandung (suami istri) dan fotokopi KTP calon orang tua angkat satu agama dengan anak, fotokopi surat pernyataan penyerahan anak dari orang tua kandung kepada calon orang tua angkat (materai) minimal 6 bulan sebelum permohonan, fotocopy buku nikah calon orang tua angkat, fotocopy akta kelahiran anak (dari orang tua kandung), fotocopi surat keterangan dari kepala desa/lurah tentang pengangkatan anak, fotocopy surat keterangan kesehatan dari rs/puskesmas, fotocopy SKCK dari kepolisian untuk keperluan pengangkatan anak, fotocopy pernyataan tertulis bahwa pengangkatan anak adalah demi kepentingan terbaik dari anak, kesejahteraan dan perlindungan anak (materai), laporan sosial dari dinas sosial

setempat (minimal 6 bulan sebelum permohonan), fotocopy bukti kepemilikan rumah/tempat tinggal calon orangtua angkat, fotocopy keterangan penghasilan calon orang tua angkat/slip gaji atau surat keterangan dari kepala desa menerangkan tentang penghasilan calon orang tua angkat.

Persyaratan pengakuan anak antara lain: surat pengantar RT/RW dan diketahui kepala desa/lurah, surat pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui ibu kandung, kutipan akta kelahiran, pengesahan anak, surat pengantar dari RT/RW dan diketahui kepala desa/lurah, kutipan akta kelahiran. Persyaratan pengesahan anak antara lain: surat pengantar dari RT/RW yang diketahui kepala desa/lurah, kutipan akta kelahiran, fotocopy kutipan akta perkawinan, fotocopy KK dan fotocopy KTP pemohon. Persyaratan SKPWNI (surat keterangan pindah kewarganegaraan Indonesia) antara lain: mengisi formulir permohonan surat pindah (diketahui pejabat desa dan pejabat kecamatan), kartu keluarga (KK) asli, KTP-el asli, bagi KK dan KTP-el yang hilang, menyertakan surat keterangan kehilangan dari kepolisian, bagi penduduk yang baru menikah melampirkan fotocopy akta perkawinan/surat nikah, pas foto berwarna ukuran 4x6 sebanyak 3 lembar.

6. Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru.

Sumber daya manusia merupakan aspek yang memiliki peranan penting dalam perkembangan suatu organisasi, karena hal ini merupakan faktor penentu dalam pengambilan keputusan yang menentukan arah organisasi tersebut. Begitu juga dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru yang

mempunyai sumber daya manusia dalam mencapai kinerja yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Jumlah pegawai dalam data pegawai Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru dikelompokkan berdasarkan beberapa kategori berikut ini:

Tabel 4.4

Daftar nama ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru

No	Nama	Pangkat/Go	Nama Jabatan
1	Drs. NASARUDDIN, M. Si	PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c	Kepala Dinas
2	DRS. MUHAMMAD NUNG	PEMBINA Tk. I, IV/b	Sekretaris
3	ANDI TENRI ATU, SE	PEMBINA, IV/a	kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
4	AMOS LOBO, S. Sos	PENATA TK, I, III/d	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
5	Dra, HJ. ICALLI	PEMBINA, IV/a	Kepala Bidang Piak dan Pemanfaatan Data
6	ANDI INDERIANI, S. Sos	PENATA TK. I, III/d	Kasubag Umum dan Kepegawaian
7	HARIS NASUTION, S. Kom	PENATA, III/c	Kasubag Program dan Keuangan
8	HJ. SITTI RAFIATI, SH, M.AP	PENATA TK. I, III.d	Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
9	SYANTY ALIMUDDIN, S. Kom	PENATA TK. I, III/d	Kasi Pendataan Penduduk
10	HJ, MURNIATI, S. Sos	PENATA TK. I, III/d	Kasi Kelahiran
11	HJ. JUMIATI, S. Sos	PENATA TK. I, III/d	Kasi Perkawinana dan Perceraian
12	Dra, HJ. NURASIAH	PENATA TK. I, III/d	Kasi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian
13	NURMAYASARI, S. Sos	PENATA TK. I, III/d	Kasi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan
14	ANDI NUR SYAMSU, S. Kom	PENATA, III/c	Kasi Pengolahan dan Penyajian Data

			Kependudukan
15	KAHARUDDIN, A. Ma	PENATA MUDA TK. I, III/b	Analisis Kependudukan dan pencatatan Sipil
16	ROSWATI	PENATA MUDA TK. I, III/b	Pemeriksa Kependudukan
17	SRI SASTRAWATI, S. Pd	PENATA MUDA TK. I, III/b	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil
18	UCI AYU RISMA MUTIARA, SE	PENATA MUDA TK. I, III/b	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil
19	SATRIANY. S, S. Sos	PENATA MUDA, III/a	Analisis Kerjasama
20	NASMA, S. Sos	PENATA MUDA, III/a	Penegloa Gaji
21	TITIN SUMARNI, S. Sos	PENATA MUDA, III/a	Bendahara
22	JAMAL BASRI, A. Md KOM	PENATA MUDA, III/a	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil
23	NUR ALAM MARWAH RASYID, SE	PENATA MUDA, III/a	Analisis Keuangan
24	NURDIANA, S. Sos	PENATA MUDA, III/a	Pengelola Data Kreativitas dan Inovasi
25	ROSMAWATI	PENGATUR TINGKAT I, II/d	Pengadministrasi Kependudukan
26	SAFRI	PENGATUR TINGKAT I, II/d	Pengadministrasi Kependudukan
27	SAHRIANA, S. Sos	PENGATUR , II/c	Pengelola Mutasi Penduduk
28	FAHRUL SYAM AGUNG	PENGATUR , II/c	Pengelola Sisitim Informasi Administrasi Kependudukan
29	MUHAMMAD AKIS	PENGATUR , II/c	Teknisi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana
30	AMINAH, A. Md	PENGATUR , II/c	Pranata Barang dan Jasa

Dari tabel 2.2 di atas dapat dilihat bahwa sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru jumlah pegawai yang memi

liki pangkat/gol pembina utama muda IV/c terdapat 1 satu orang, pegawai pembina TK 1 IV/b terdapat 1 (satu) orang, pegawai pembina IV/a terdapat 1 (satu) orang, pegawai penata Tk 1 III/d terdapat 8 (delapan) orang, pegawai pembina IV/a terdapat 1 (satu) orang, pegawai penata III/c terdapat 2 (dua) orang, pegawai penata muda tk 1 III/b terdapat 4 (empat) orang, pegawai penata muda III/a terdapat 6 (enam) orang, pegawai pengatur tingkat 1 II/d terdapat 2 (dua) orang, pegawai pengatur II/c terdapat 4 (empat) orang. Dari ke 30 pegawai tersebut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas karena pegawai yang sudah memiliki pangkat/gol yang tinggi dalam bidang pelayanan.

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) Disdukcapil antara lain:

1. Penertiban KTP Elektronik (e-KTP)

Pertama memperhatikan berkas permohonan kemudian memberikan nomor antrian kepada pemohon dan melakukan rekam wajah pemohon melalui aplikasi antrian setelah itu petugas verifikasi memanggil nomor antrian melalui aplikasi antrian, operator rekam KTP El melakukan cek biometrik, operator rekam KTP El melakukan rekam biometrik petugas verifikasi membuat bukti penerimaan berkas kemudian mencetak KTP elektronik melakukan aktivasi KTP el, mencatat dalam buku bukti penyerahan dokumen selanjutnya pemohon menerima KTP elektronik.

2. Penertiban KTP Elektronik hilang/rusak

Langkah pertama memperhatikan berkas permohonan kemudian memberikan nomor antrian kepada pemohon dan melakukan rekam wajah

pemohon melalui aplikasi antrian setelah itu petugas verifikasi memanggil nomor antrian melalui aplikasi antrian kemudian petugas verifikasi membuat bukti penerimaan berkas selanjutnya mencetak KTP elektronik dan melakukan aktivasi KTP El mencatat dalam buku bukti penyerahan dokumen kemudian pemohon menerima KTP elektronik.

3. Penertiban Kartu Identitas Anak (KIA)

pertama memperhatikan berkas permohonan kemudian memberikan nomor antrian kepada pemohon dan melakukan rekam wajah pemohon melalui aplikasi antrian setelah itu petugas verifikasi memanggil nomor antrian melalui aplikasi antrian kemudian petugas verifikasi membuat bukti penerimaan berkas kemudian menginput foto bagi anak usia diatas 5 tahun paa aplikasi SIAK, mencetak KIA setelah itu menyerahkan KIA kepada pemohon dan mencatat dalam bukti penyerahan dokumen selanjutnya pemohon menerima KTP Elektronik.

B. Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible merupakan salah satu indikator dari kualitas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Sarana dan prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik termasuk dalam aspek bukti fisik dapat berupa sarana dan prasarana yang lengkap akan mempermudah pegawai dalam melayani masyarakat seperti adanya, alat perekam KTP, ruang tunggu, peralatan pelayanan, fasilitas fisik,

meja pelayanan, koran dan media komunikasi pelayanan. Terkait sarana dan prasarana serta kebersihan dan kerapian pegawai seperti adanya aturan yang ada di kantor Disdukcapil Kabupaten Barru hasil wawancara dari pegawai sebagai berikut:

“menurut saya kondisi sarana dan prasarana sudah cukup baik dalam menunjang proses pelayanan masyarakat. Karena sarana yang disediakan sudah diatur sedemikian rupa untuk kenyamanan masyarakat, untuk kebersihan ruangan kerja selalu bersih setiap hari karena ada OB (petugas khusus yang membersihkan setiap pagi dan sore) untuk pakaian pegawai terdiri dari 2 untuk pegawai PNS memakai pakaian dinas sedangkan untuk honor memakai seragam pelayanan yang telah ditentukan”(U.H, 30 oktober 2020)

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sarana yang disediakan sudah memberikan rasa nyaman kepada masyarakat seperti kebersihan yang selalu dijaga sehingga memberikan kenyamanan tersendiri bagi masyarakat dalam proses pelayanan. Terkait dengan sarana dan prasarana apakah menunjang dalam proses pelayanan berikut hasil wawancara pegawai selaku kepala bidang piak dan pemanfaatan data sebagai berikut:

“iya menunjang sarana prasarana itu menunjang pelayanan terkait masalah dokumen kependidikan akan tetapi kita masih membutuhkan sarana prasarananya karena jumlahnya yang terbatas ”(H.I, 22 oktober 2020).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kelengkapan fasilitas merupakan kenyamanan bagi pegawai dan masyarakat layanan namun sarana dan prasaran masi di butuhkan. Salah satu cara terselenggaranya pelayanan dengan baik yaitu kelengkapan fasilitas di ruangan sehingga mempermudah pegawai untuk melakukan pelayanan.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu melakukan peningkatan untuk kepuasan kepada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dengan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa diantaranya fasilitas fisik tempat pelayanan, peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawai dalam melayani masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara selaku masyarakat mengenai sarana dan prasarana atau fasilitas, ruang pelayanan pegawai yang ada pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Barru ditanggapi oleh masyarakat sebagai berikut:

“fasilitas dikantor ini menurut saya sudah baik, ruang pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Barru sudah bersih dan nyaman apalagi sudah tersedianya tempat duduk sehingga membuat kita betah ketika sedang menunggu nomor antrian disebut dan ruangnya juga sudah dilengkapi dengan AC jadi tidak panas (VN, wawancara 18 september 2020)”

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik karena sudah dilengkapi dengan peralatan seperti kursi, AC di ruang pelayanan sehingga dapat dirasakan oleh siapapun yang berada di ruangan pelayanan tersebut. Pegawai yang ada di Kantor Disdukcapil sudah baik dalam melayani masyarakat.

Selain itu faktor kebersihan ruangan pelayanan dan ruangan penunjang layanan ketersediaan wadah aspirasi masyarakat (kotak saran), serta kerapian penampilan pegawai juga mendukung pelayanan yang diberikan terhadap fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Berdasarkan hasil wawancara dari masyarakat di Disdukcapil sebagai berikut:

“ruangan di kantor ini sudah memadai dan pelayanan di kantor ini juga sudah bersih serta kursinya banyak ruangan disini juga tidak panas meskipun banyak orang karena sudah ada pendingin ruangan jadi kita yang menunggu antrian tidak merasa gerah”(wawancara, FTM 25 september 2020).

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah merasakan nyaman karena kursi yang lumayan banyak sudah tersedia meskipun harus jaga jarak karena faktor covid 19 sarana pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat selama berada dalam ruang pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Barru kepada masyarakat petugas membutuhkan kedisiplinan dalam bekerja agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Kedisiplinan petugas akan membentuk kedisiplinan yang penuh dengan tanggungjawab pada saat bekerja sehingga dapat menciptakan suasana kerja yang dapat mendukung usaha pencapaian tujuan terutama dalam proses pelayanan. Petugas harus mementingkan kepentingan pelayanan dibanding kepentingan pribadi karena kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh petugas pelayanan

Kenyamanan pada saat melakukan pelayanan sangat mempengaruhi proses pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu sebagai petugas pelayanan harus memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan. Petugas layanan harus menyediakan tempat yang nyaman bagi masyarakat agar tidak berdesak-desakan pada saat di dalam ruangan, juga menyediakan

pendingin ruangan agar masyarakat pada saat mengurus tidak merasa kepanasan seperti yang dikatakan oleh masyarakat sebagai berikut:

“ruang pelayanannya nyaman karena disini ada AC jadi kita yang menunggu tidak kepanasan tempat duduknya juga nyaman tidak berdesak-berdesak-desakan. Kedisiplinan pegawai disini sudah cukup bagus akan tetapi lebih baiknya lagi jika kualitas pelayanannya ditingkatkan dalam melayani masyarakat.(wawancara, NRL 23 oktober 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa sudah menunjang dalam proses pelayanan seperti adanya AC dan kursi yang banyak yang sudah disiapkan sehingga memberikan rasa nyaman bagi masyarakat dan pelayanan pun terkesan mudah serta pegawai juga sudah disiplin namun perlu untuk lebih ditingkatkan agar memberikan kesan yang baik .

Selain ketersediaan sarana dan prasarana apakah menunjang pelayanan, peran pegawai dalam pelayanan sangatlah penting maka dari itu Penampilan pegawai juga tidak kalah pentingnya penampilan akan memberikan kesan pertama oleh sebab itu seorang pegawai harus mementingkan penampilan. Kantor Disdukcapil Kabupaten Barru memiliki fasilitas diantaranya loket pelayanan, alat perekam KTP, komputer, CCTV, nomor antrian, TV, kursi tunggu, tempat sampah, loket pelayanan, meja pelayanan, musholah. Adapun yang disampaikan oleh beberapa pegawai Terkait sarana dan prasarana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai serta aturan pemakaian sebagai berikut:

“iya menunjang dalam pelayanan disini juga nyaman dan juga ada aturannya senin Selasa memakai seragam Rabu baju putih Kamis Jumat baju batik kalau kebersihan dan kerapian penampilan pegawai itu dia harus tampil rapih, cantik, menawan kan pelayanan jadi harus rapih,

menarik, senyum tapi nda bisa kelihatan senyumnya dek karena pakai masker”(STN, 16 oktober 2020)

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan pegawai harus tampil maksimal di depan masyarakat murah senyum serta ramah dalam pelayanan agar masyarakat juga tidak merasa pelayanan yang diberikan terkesan tidak mepedulikan kepentingan masyarakat. Dalam pelayanan pegawai juga memiliki aturan pakaian setiap harinya PNS ataupun honor. Informan hasil wawancara dari masyarakat mengatakan sebagai berikut:

“penampilan pegawai sudah rapi, bersih dalam hal pelayanan jadi masyarakat akan merasa nyaman ketika melakukan pelayanan dan kalau seragam iya ada seragamnya semua”(JMT, 15 oktober 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa penampilan pegawai ketika melakukan pelayanan sudah tampil dengan rapi karena semua sudah mempunyai seragam masing-masing dan pegawai sudah memberikan kenyamanan kepada masyarakat

Pelayanan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Barru sudah menerapkan dimensi *tangible* antara lain fasilitas fisik pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melakukan pelayanan, kebersihan pelayanan, dan kenyamanan tempat pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan di Disdukcapil Kabupaten Barru sudah baik sesuai dengan harapan masyarakat seperti yang dikatakan oleh Zeithaml, dkk (1990) bahwa kualitas

pelayana berupa sarana dan prasarana sudah disediakan oleh pihak disdukcapil agar mempermudah masyarakat untuk melakukan pelayanan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. kemampuan dan kehandalan untuk dapat menyediakan berbagai pelayanan yang terpercaya. *Reliability* juga merupakan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah ditentukan.

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat. Kehandalan yaitu kemampuan memberikan suatu pelayanan yang baik dengan cepat dan memuaskan sehingga dapat diterima dengan baik. Dengan melihat apakah pelayanan sudah dijalankan sesuai dengan aturan yang ada serta prosedur dalam melakukan pelayanan berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai sebagai berikut:

“iya kita ini terkait masalah pelayanan peraturan menteri terkait masalah persyaratan atau formulir-formulir dalam dokumen pelayanan kependudukan ada beberapa macam jadi itu yang kita pakai terkait masalah perubahan-perubahan istilahnya pengolah data terkait masalah Kartu Keluarga(KK) jadi harus pakai formulir F 101, F 102 itu semua sudah ada biknnis yang kita laksanakan dari permendagri 109 tahun 2019 itu yang kita pedomani untuk permendagri pedoman-pedoman itu untuk penyelesaian untuk pelayanan dokumen kependudukan biknis permendagri Nomor 109 tahun 2019 itu yang kita jadikan pedoman untuk pelayanan dokumen pelayanan

kependidikan terkait persyaratan-persyaratannya. Kemudian masalah pelayanan melalui online itu ada petugas desa namanya petugas registrasi desa yang di SK kan oleh bupati untuk mengantar berkas-berkas yang telah disampaikan oleh masyarakat ke desa melalui online jadi berkasnya orang itu apa saja permintaan-permintannya yang dibutuhkan itu harus dulu di data atau di daftar ulang baru kirim ke capil itu bisa melalui user jadi ada dua itu pelayanan ada yang langsung dan ada yang online”(H.I, 22 oktober 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dijalankan sudah berdasarkan dengan peraturan yang ada setiap permasalahan yang ingin di rubah maka sudah ada formulir yang harus dipakai berdasarkan masalah apa yang ingin diperbaiki dan mempunyai biknis dokumen kependudukan yang dijadikan pedoman untuk penyelesaian pelayanan serta prosedur pelayanannya ada 2 yakni pelayanan langsung dan oline.

Kemampuan penyedia layanan ketika memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat memerlukan kehandalan pegawai dalam membantu menerima pelayanan sehingga memuaskan dalam melakukan pelayanan petugas juga harus menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada serta memberitahukan kepada masyarakat jika terjadi perubahan prosedur dalam pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dari masyarakat sebagai berikut:

“ketika petugas memberikan pelayanan petugas tersebut memberikan respon yang baik serta ketika terjadi perubahan prosedur administrasi pelayanan maka disampaikan kepada masyarakat terkait dengan adanya perubahan tersebut selain itu petugas juga sudah menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik”(wawancara, VN 18 september 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil petugas sudah memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang memuaskan dan petugas juga mampu menjalankan prosedur pelayanan dengan baik.

kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat membantu dalam menerima dan memuaskan. Kehandalan penyelenggara pelayanan dalam memberikan suatu pelayanan dapat dilihat dari kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat, kehandalan pegawai dalam melakukan pelayanan serta kemudahan akses pelanggan dalam pelayanan. Kehandalan merupakan memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Pelayanan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Barru dalam proses pelayanan kemampuan dan kehandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah cukup baik dan sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Pada pelaksanaan pelayanan maka masyarakat akan menilai bagaimana kehandalan pegawai dalam melakukan proses pelayanan. Seperti yang dikatakan masyarakat sebagai berikut:

“petugas masi harus handal dalam mengoperasikan alat bantu yang ada seperti komputer tadi saya lihat petugas disitu memanggil petugas yang lain yang lebih mengerti tentang cara menjalankan komputer apalagi antrian banyak ”(wawancara, FTM 25 september 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kehandalan pegawai dalam menjalankan prosedur pelayanan perlu ditingkatkan agar

memudahkan dalam melayani masyarakat ketika melakukan proses pelayanan karena tidak semua pegawai handal dalam mengoperasikan komputer.

Petugas di Kantor Disdukcapil Kabupaten Barru dalam melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, dalam melakukan pelayanan petugas juga harus menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada dan juga menjalankan proses pelayanan sesuai dengan peraturan. Berdasarkan wawancara staf/pegawai sebagai berikut:

“setiap instansi pasti memiliki standar prosedur dalam menjalankan fungsi sebagai pelayanan masyarakat agar berjalan dengan terstruktur sedangkan prosedur pelayanan yang dijalankan sesuai dengan SOP yang berlaku disini”(U.H, 30 oktober 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil Kabupaten Barru sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku di kantor tersebut agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa berjalan dengan terstruktur. Informan lain juga mengatakan sebagai berikut:

“iya ada SOPnya disini dan prosedurnya itu ada 2 pelayanan disini ada pelayanan dari desa dan kelurahan pelayanan yang konsul dan itu melalui kelurahan dan desa harus lengkap persyaratannya, lengkap dokumennya istilahnya pelayanan online dari desa ke capil. Pelayanan itu harus lengkap dokumen administrasinya ada pengangkatan dari desa dan kelurahan setempat ada 2 pelayanan disini pelayanan langsung dan pelayanan online”(STN, 16 oktober 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Barru masyarakat yang melakukan pelayanan langsung ke Kantor Disdukcapil ketika keadaan mendesak seperti masyarakat yang ingin pindah provinsi dan

ingin cepat selesai maka masyarakat tersebut mengurus langsung ke kantor Disdukcapil akan tetapi jika keadaan tidak mendesak maka berkas di kumpul di kantor desa dan melalui online ke kantor capil

Selain masalah prosedur pelayanan yang sudah berjalan dengan semestinya. Petugas juga memberikan pelayanan yang nyaman serta petugas memberikan informasi jika terjadi perubahan dalam prosedur pelayanan dan bagaimana petugas dalam menjalankan prosedur dan teknis pelayanan pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Barru ditanggapi oleh masyarakat sebagai berikut:

“kalau banyak pelayanan harus antri dan tetap mematuhi protokol kesehatan disini juga apabila terjadi perubahan prosedur pelayanan dan sebagainya pegawai segera memberikan informasi kepada masyarakat dan pegawai disini sudah menjalankan prosedur dengan baik seperti ketika pegawai melakukan pelayanan tadi”(wawancara, SPL 03 november 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa ketika melakukan pelayanan masyarakat terlebih dahulu mengambil nomor antrian agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan juga tidak lupa mematuhi protokol kesehatan saat ini dimulai dari jaga jarak sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan nyaman .

Keahlian pegawai di Kantor Disdukcapil Kabupaten Barru sangat diperlukan karena sangat menentukan keberhasilan suatu pelayanan. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik serta pegawai juga sudah mampu menjalankan prosedur dengan baik agar masyarakat bisa merasakan kenyamanan dalam melakukan pelayanan. Seperti yang dikatakan masyarakat sebagai berikut:

“iya pegawai disini sudah menjalankan sesuai ketentuan yang berlaku namun terkadang mereka juga bekerja diluar jam kantor, jika ada informasi terbaru maka pegawai segera memberikan informasi jika terjadi perubahan prosedur terkait pelayanan dan saya rasa prosedur dikantor ini sudah dijalankan dengan baik oleh petugas pelayanan”(wawancara, NGS 04 november 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan segera memberikan informasi terbaru jika terjadi perubahan. Hal ini dibuktikan saat melakukan pelayanan kepada salah satu masyarakat yang sedang mengurus perbaikan Akta Kelahiran bahwa jika terjadi perubahan maka secepatnya akan diinfokan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa kehandalan dalam melakukan pelayanan sangat di butuhkan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan lancar seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml,dkk (1990) bahwa kemampuan dan kehandalan untuk dapat menyediakan berbagai pelayanan yang terpercaya, seperti menjalankan prosedur pelayanan yang sudah ditentukan.

3. Responsiveness (daya tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah ditentukan. kesanggupan dalam membantu serta menyediakan suatu pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan para konsumen. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan cara menjalankan

proses pelayanan dan prosedur dalam melakukan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara pegawai sebagai berikut:

“iya memiliki respon jika ada tanggapan masyarakat bilang kenapa ini dokumenku lambat, kenapa tidak jadi itu karena disebabkan dari jaringan kemudian juga ada orang dibelakang datang mau cepat selesai itu yang menjadi kendalanya bilang kerjakan cepat apalagi kalau dia pejabat dan sebagainya. Dan cepat dilayani kita selesaikan bahwa kalau misalnya masyarakat bertanya apakah dokumenku bisa selesai satu hari iya bisa tentu saja yang penting dengan sabar karena ini bukan kemauan kita karena ada jaringan kalau selalu seperti hari ini sudah 2 hari tidak bisa cepat tidak bisa berbuat apa-apa karena jelek jaringan, cepat tanggap selama orang itu mau berkomunikasi dengan kita jangan cerita diluar jika ada permasalahan kita selesaikan”(H.I 22 oktober 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa respon pegawai dalam menjalankan proses pelayanan sudah baik dan cepat dalam menanggapi permasalahan yang ada namun terkadang terkendala di jaringan terkait proses pelayanan seperti sekarang ini yang mengurus berkas banyak dan jaringan tidak memungkinkan sehingga proses penyelesaiannya lama.

sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan serta kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta tanggap terhadap pengguna layanan atau masyarakat dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas dan cepat. Seperti yang dikatakan oleh pegawai sebagai berikut:

“kita tanggap terhadap apa yang ditanyakan masyarakat dan disampaikan kepada masyarakat misalnya jaringan tidak baik bilang tidak ada percetakan karena tidak baik jaringan disampaikan kepada masyarakat begitu kalau misalnya dia mau cetak KTP disampaikan bahwa jaringan tidak baik jadi kalau mau mengurus KTP datang besok saja”(JMT, 15 oktober 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa jika sedang bermasalah di jaringan pegawai akan menyampaikan kepada masyarakat agar tidak menunggu pelayanan terlalu lama disebabkan karena ada gangguan jaringan dan diminta untuk datang keesokan harinya

Pelayanan yang responsif atau tanggap saat merepson sangat mempengaruhi terhadap sikap pegawai salah satunya adalah ketulusan dan kesigapan pegawai dalam menjawab pertanyaan atau permintaan dari masyarakat. pegawai memberikan respon yang cukup baik kepada masyarakat sehingga memudahkan masyarakat dalam pengurusan.

Pelayanan yang dilakukan di Disdukcapil diharapkan memberikan pelayanan yang baik agar dapat berjalan dengan cepat apalagi jika terjadi antrian panjang di ruang tunggu pelayanan maka diharapkan pelayanan dapat dilakukan dengan segera sehingga pengguna layanan merasa puas dengan apa yang telah diberikan. Seperti yang dikatakan oleh pegawai sebagai berikut:

“iya kita disini sebagai petugas pelayanan selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat melakukan pelayanan dengan cepat namun juga tergantung dari banyak tidaknya masyarakat yang mengantri (wawancara NRL 23 oktober 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang cepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk respon yang baik terhadap masyarakat agar masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan.

Selain kecepatan masyarakat juga akan merasa senang jika pelayanan yang dilakukan dengan tepat dan tidak mengecewakan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan

dengan keperluan masyarakat sehingga keperluan yang di dapatkan oleh masyarakat dapat diselesaikan dengan baik dan pada akhirnya akan mencapai kepuasan masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh masyarakat yang sedang mengurus pembuatan KTP sebagai berikut:

“iya pada saat saya mengurus pembuatan KTP maka hasilnya juga KTP jadi sudah tepat walaupun pada awalnya agak sedikit ribet tetapi pada akhirnya produk yang dihasilkan tidak mengecewakan”(wawancara, FTM 25 september 2020)

Berdasarkan Hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa ketepatan dalam pelayanan memang sangat penting sebab jika pelayanan yang dilakukan tidak tepat maka akan berakibat buruk pada produk yang dihasilkan dan memerlukan waktu yang lama untuk memperbaiki ulang produk yang salah juga akan menguras waktu petugas yang seharusnya melakukan tugas yang lain namun karena harus memperbaiki tugas yang dihasilkan yang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat.

Masyarakat akan merasa senang dan dihargai jika petugas pelayanan dapat memberikan respon yang baik, merespon masyarakat dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan sehingga petugas dapat merespon dan tanggap terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang dilakukan dengan menyapa dan menanyakan apa yang diperlukan masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh masyarakat sebagai berikut:

“pegawai diruang pelayanan sudah merespon dengan baik dek sehingga yang diurus cepat selesai dan respon pegawai dalam membantu keluhan masyarakat sudah cukup sehingga pelayanan akan berjalan dengan baik”(wawancara, VN 18 september 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa respon petugas terhadap masyarakat sudah baik dalam pelayanan serta merespon dan tanggap terhadap keperluan masyarakat. Jika petugas merespon setiap masyarakat yang melakukan pelayanan maka akan menciptakan penilaian yang baik bagi masyarakat. Informan lain juga mengatakan sebagai berikut:

“responnya baik jika menyelesaikan masalah terkait pelayanan walaupun ada masalah keluhan masyarakat yang lambat diberitahukan kepada petugas, jika petugas memiliki kesalahan terkait pelayanan maka pegawai tersebut bersedia meminta maaf” (wawancara, NGS 04 november 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa petugas memiliki respon yang baik dan cepat terkait pelayanan ketika ada informasi maka akan disampaikan kepada masyarakat dan jika terjadi kesalahan maka pegawai dengan cepat segera meminta maaf terkait kesalahan yang ditimbulkan oleh petugas.

Hal ini dapat dilihat bahwa respon petugas di Kantor Disdukcapil Kabupaten Barru dalam merespon keluhan pelanggan sudah bagus terbukti dari respon petugas ketika melayani masyarakat terkait jika mendapat keluhan dari masyarakat maka akan segera di respon dengan cepat dan memberikan solusi terkait dari permasalahan yang ada sebagaimana halnya ketika sedang bertanya kepada salah satu petugas pelayanan terkait dengan adanya respon yang baik dalam menerima kritik dan saran dari warga di dalam pelayanan dan bagaimana respon petugas dalam menyelesaikan sebagai berikut:

“iya, karena sebagai pelayanan jasa kita harus siap untuk selalau di kritik karena kritik dan saran apabila diterima dan dikelolah dengan

baik dapat memberikan manfaat agar kita bisa melayani masyarakat lebih baik lagi. Dan sebagai “pelayan” masyarakat kita dituntut harus bisa cepat tanggap dalam merespon setiap permasalahan yang dialami masyarakat”(U.H, 30 oktober 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan sudah menjalankan tugasnya dengan baik dalam menanggapi keluhan masyarakat dan siap menerima kritik dan saran warga sehingga Kantor Disdukcapil Kabupaten Barru dalam hal ketanggapan kepada masyarakat sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Informan yang berbeda juga mengatakan sebagai berikut:

“iya kami menerima kritik dan saran apapun itu yang penting kritik itu membangun iya kita terima respon dan cepat tanggap karena namanya pelayanan prima istilahnya LANCAR pelayanan capil LANCAR itu (Layanan, Nyaman, Cepat, Akurat” (STR, 16 oktober 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa kritik dan saran yang disampaikan masyarakat kepada petugas akan diterima dengan baik jika kritik yang disampaikan dapat membangun sehingga petugas dapat lebih giat dalam melakukan pelayanan.

Daya tanggap yang baik dalam melaksanakan pelayanan sangat mempengaruhi kinerja pegawai juga berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ketanggapan ini akan mempengaruhi hasil kinerja pelayanan yang di dasari oleh komitmen, sikap dan keinginan untuk melakukan pelayanan dengan baik agar tercipta peningkatan pelayanan yang semakin baik dan berkualitas, namun masi terdapat masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang

diberikan petugas kepada masyarakat seperti yang dikatakan masyarakat sebagai berikut:

“pegawai disini kurang merespon dengan baik dan cepat terkait masalah yang ada serta terkadang susah di mengerti dan pegawai terkadang responnya tidak terlalu baik terhadap keluhan masyarakat dan pelayanannya disini petugasnya juga terkadang cuek ketika melayani masyarakat(wawancara sumarni 10 oktober 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa ketika pegawai merespon masyarakat kesannya tidak begitu baik sehingga masyarakat kurang mengerti terhadap pelayanan yang diberikan, petugas pelayanan ketika mendapat keluhan dari masyarakat respon yang diberikan tidak begitu memuaskan bagi masyarakat sehingga perlu ditingkatkan terhadap kualitas pelayanannya agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan hal tersebut bahwa pegawai sudah tanggap terhadap keinginan masyarakat namun belum bisa dikatakan baik disebabkan respon pegawai yang belum memuaskan masyarakat. Hal ini perlu dilakukan pelayanan seperti yang dikatakan oleh Zeithaml, dkk (1990) kesanggupan dalam membantu serta menyediakan suatu pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan para konsumen, dengan begitu masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

4. Assurance(Jaminan)

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun yang harus dimiliki pegawai untuk meyakinkan kepercayaan masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Barru tentu ingin

mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Hal tersebut harus dibarengi dengan komunikasi yang baik pemberi layanan dengan penerima layanan. Di Disdukcapil Kabupaten Barru komunikasi yang terjadi yaitu interaksi antara pimpinan dengan petugas, petugas dengan petugas dan petugas dengan pelayanan masyarakat. Seperti yang terjadi ketika petugas sedang melayani masyarakat dan merupakan interaksi antara petugas dengan masyarakat seperti yang terjadi ketika masyarakat yang ingin mengurus perubahan KTP tentang bagaimana pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat bagaimana petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara masyarakat sebagai berikut:

“tidak selalu tepat waktu dek ketika saya bikin KTP itu penyelesaiannya 3 hari baru selesai apalagi pada saat saya bikin KTP banyak masyarakat yang sedang mengurus berkas juga jadi petugas tidak bisa memberikan jaminan kapan akan selesai” (wawancara, VN 18 september 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa jaminan tepat waktu dalam pelayanan sangat di butuhkan sebab jika petugas tidak memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat maka masyarakat akan menunggu dalam waktu yang tidak bisa dipastikan kapan akan selesai dan bisa mengambil kembali berkas yang di urus.

Jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kemampuan para petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Bentuk pelayanan memerlukan dengan adanya jaminan terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan terhadap pelayanan sangat

ditetukan oleh kinerja petugas pelayanan, oleh karena itu sikap profesionalisme serta kompetensi petugas sangat diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. Dalam memberikan pelayanan petugas harus bisa bertanggungjawab terhadap pelayanan serta bisa menyelesaikan tugas secara tepat waktu. Seperti yang dikatakan oleh pegawai sebagai berikut:

“iya, dalam melakukan pelayanan kita siap untuk selalu bertanggungjawab atas apa yang dikerjakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kita selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat dan baik serta kita selalu bersikap sopan santun kepada masyarakat”(U.H, 30 oktober 2020)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan harus selalu siap bertanggungjawab terhadap apa yang dikerjakan dalam pelayanan serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat agar memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. Seperti yang disepakati oleh masyarakat sebagai berikut:

“kalau masalah tepat waktu saya kurang tau tau dek tapi kalau diliat banyaknya masyarakat yang mengurus berkas sepertinya tidak bisa tepat waktu dan saya juga baru megurus langsung disini karena berkas yang saya urus sangat mendesak jadi harus segera selesai tapi biasanya kalo mengurus di kantor desa itu penyelesaiannya 1 minggu.”(wawancara, FTM 25 september 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan harus memiliki kemampuan dalam memberikan jaminan kepada masyarakat agar masyarakat merasa nyaman saat mendapatkan pelayanan dari petugas disamping itu petugas juga harus memiliki jaminan