

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DINAS PENDUDUK  
DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN NAGEKEO  
NUSA TENGGARA TIMUR**

**HUSNI BAIKARA  
105720421613**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2017**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Kantor :Jl Sultan Alauddin No.259 GedungIqra Lt. VII Telp.(0411)851914 Makassar 90223

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Judul Penelitian** : Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap  
Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Penduduk  
dan Catatan Sipil Kabupaten Nagekeo Nusa Tenggara  
Timur

**Nama Mahasiswa** : HUSNI BAIKARA  
**No. Stambuk/NIM** :105720421613  
**Program Studi** : Manajemen  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis  
**Perguruan Tinggi** : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diperiksa dan diujikan didepan tim penguji strata satu (S1) padasenin 22 juli 2018 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar,22 juli 2018

Menyetujui,

Pembimbing I

pembimbing II

  
Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE., MM  
NBM : 65073

  
Samsul Rizal, SE., MM  
NBM : 0907028401

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Ketua Jurusan Manajemen

  
Ismail Rosulong, SE., MM  
NBM : 903 078

  
Muh. NurRasyid, SE., MM  
NBM : 108 55 76



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Kantor : Jl Sultan Alauddin No.259 Gedung Iqra Lt. VII Telp.(0411)851914 Makassar 90223

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi ini telah di sahkan oleh panitia ujian skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar dengan surat keputusan No 007/2018 tahun 1439 H/2018 M yang di pertahankan di depan tim penguji pada hari jum'at 8 juni 2018 M/23 Ramadhan 1439 H sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 08 juni 2018

Panitia Ujian

Pengawasan Umum : Dr, H. Abd. Rahman Rahim, SE., MM

Ketua : Ismail Rosulong SE., MM

Sekretaris : Drs, H. Sultan Sarda, SE., MM

Penguji : Dr. Hj. Ruliaty, SE., MM

: Hj. Naidah, SE., Msi

: Nasrullah, SE., MM

: Syafruddin, SE., MM

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Kantor : Jl Sultan Alauddin No.259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp.(0411)866972 Makassar.

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Husni Baikara  
Stambuk : 105720421613  
Program Studi : Manajemen  
Dengan Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Penduduk dan Catatan Sipil Kabupaten Nagekeo Nusa Tenggara Timur.

Dengan ini menyatakan bahwa :

**Skripsi ini saya ajukan di depan tim penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.**

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar 14 september 2018

Yang Membuat Pernyataan



**Ismail Rosulono, SE., MM**  
NBM : 903 078

Diketahui oleh :

Ketua Program Studi

**Muh. Nur Rasyd, SE., MM**  
NBM : 108 55 76

## ABSTRAK

Husni Baikara. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Dispenduk Capil Kabupaten Negekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur.(Dibimbing oleh Samsul Rizal dan H. Abd. Rahman Rahim)

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Dispenduk Capil Kabupaten Negekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur..

Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner, observasi, wawancara dan telaah dokumen kemudian diolah dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

Hasil penelitian yang diperoleh bahwa dari hasil rata-rata persentase kelima dimensi dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah berkualitas.Walaupun dimensi *Tangibles* (kenampakan fisik) mendapat respon negatif dari masyarakat. Namun empat dimensi lainnya, yaitu :*Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan),*Emphaty* (empati), mendapat respon yang positif dari masyarakat.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK .....	ii
DAFTAR ISI .....	vi
BAB IPENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB IITINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Konsep Kualitas Pelayanan Publik .....	10
B. Kepuasan Masyarakat .....	24
C. Kerangka Pikir.....	28
BAB III29METODE PENELITIAN.....	29
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	29
B. Metode Pengumpulan Data .....	29
C. Jenis Dan Sumber Data .....	31
D. Populasi dan Sampel .....	31
E. Metode Analisis Data .....	32
F. Defenisi operasional variable .....	33
BAB IVGAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	35
A. Karakteristik Responden .....	35
B. Kualitas Pelayanan .....	36
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	59

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang telah diamandemen mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan ntuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk

itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa

dan/ataupelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayananpublik”.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan

masyarakat. Akibatnya, sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Akses terhadap pelayanan dan kualitas pelayanan publik sering berbeda bergantung pada kedekatannya dengan elit birokrasi dan politik. Hal seperti ini sering mengusik rasa keadilan dalam masyarakat yang merasa diperlakukan secara tak wajar oleh birokrasi publik (Dwiyanto, 2006:2).

Selama ini, pemerintah sebenarnya juga selalu mengumandangkan bahwa aparatur pemerintah adalah merupakan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik maka kehidupan masyarakat akan baik, artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan

masyarakat, seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi.

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Poltak Lijan Sinambela, 2006). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratif dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis (Miftah Toha, 1996).

Kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur

pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat; berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sehingga ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat.

Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Kepuasan masyarakat yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Dinas penduduk dan Catatan sipil menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Dinas penduduk Catatan Sipil Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Berdasarkan uraian dan persepsi inilah yang kemudian melatarbelakangi penulis untuk mengambil judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai**

## **Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinaspenduduk dan Catatan sipil Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur.”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas dapat ditarik suatu rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan pegawai di Kantor Dinas Penduduk dan Catatan Sipil Kabupaten Nagekeo Nusa Tenggara Timur?
2. Bagaimanakepuasan masyarakat terhadap pelayanan pegawai pada Kantor Dinas Penduduk Catatan Sipil Kabupaten Nagekeo Nusa Tenggara Timur?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pegawai di Kantor Dinas Penduduk Catatan Sipil Kabupaten Nagekeo Nusa Tenggara Timur.
2. Untuk mengetahui bagaimanakepuasan masyarakat terhadap pelayanan pegawai pada Kantor Dinas Penduduk Catatan Sipil Kabupaten Nagekeo Nusa Tenggara Timur.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas penduduk dan Catatan sipil Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis, Penulisan ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan pemahaman masyarakat terhadap kualitas pelayanan pegawai di Kantor Dinas Pendduuk dan Catatan Sipil Kabupaten Nagekeo Nusa Tenggara Timur.
2. Secara praktis, Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada Masyarakat Nagekeo pada umumnya, lembaga-lembaga sosial yang ada di Kabupaten Nagekeo Nusa Tenggara Timur, dan terutama pada Kantor Dinas Penduduk Catatan Sipil Kabupaten Nagekeo Nusa Tenggara Timur, agar hak-hak masyarakat dapat diperhatikan dengan baik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

##### **1. Pelayanan Publik (*Public Service*).**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut menurut Sinambela dkk (2010 : 128) Pelayanan Publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik menurut Wasistiono (Hardiyansyah 2011 : 11) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Dalam perkembangan konsep pelayanan, seiring dengan reformasi di sektor publik/pemerintahan yang mulai mengadopsi pendekatan-pendekatan pelayanan yang dilakukan di sektor privat/bisnis dalam rangka kompetisi untuk memberikan yang terbaik kepada

masyarakat, masyarakat mulai ditempatkan bukan hanya sebagai penerima pelayanan mengikuti kemauan yang memberi pelayanan, tetapi masyarakat ditempatkan sebagai pelanggan atau konsumen, yang menjadi penentu kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam hubungan dengan hal tersebut, maka diskusi tentang pelayanan kepada masyarakat akan melibatkan 4 (empat) unsur yang terkait, yaitu : *Pertama*, adalah pihak pemerintah atau birokrasi yang melayani; *Kedua*, adalah pihak masyarakat yang dilayani; *Ketiga*, terjalin hubungan antara yang melayani dan yang dilayani, hubungan ini sangat menentukan tingkatan tingkatan pelayanan pemerintah dan pemanfaatan pelayanan tersebut oleh masyarakat; *Keempat*, adanya pengaruh lingkungan di luar birokrasi dan masyarakat, seperti : politik, social budaya, ekonomi dan sebagainya.

Berdasarkan berbagai batasan konsep tersebut di atas, menunjukkan bahwa pelayanan publik berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik dan berkualitas sebagai konsekuensi dari tugas dan fungsi pelayanan yang diembannya, berdasarkan hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan dan pembangunan.

## **2. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan tidak hanya diharapkan dan dinilai dari perusahaan-perusahaan yang menjual produk yang diinginkan. Salah satu tempat yang memerlukan perhatian terkait kualitas pelayanannya adalah instansi pemerintahan. Kerap kali kita mengeluh tentang pelayanan di instansi pemerintahan yang cenderung kurang atau tidak memenuhi kriteria yang

diharapkan. Namun pada dasarnya standar kualitas pelayanan di instansi pemerintahan telah memiliki standar-standar tersendiri yang harus dipenuhi.

Beberapa pelayanan yang kerap harus diperhatikan untuk pelayanan masyarakat diantaranya adalah di bidang kualitas pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan jasa, kualitas pelayanan prima, kualitas pelayanan hotel, kualitas pelayanan akademik, dan kualitas pelayanan bank. Beberapa instansi seperti rumah sakit, bank, hotel, dan universitas, memiliki standar kualitas pelayanan masing-masing. Namun umumnya masyarakat juga memiliki penilaian dan harapan kualitas pelayanan tersendiri dari masing-masing instansi tersebut.

Berdasarkan pengertian dasar tentang kualitas di atas, menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada pelanggan (masyarakat). Dengan demikian produk-produk, baik barang dan jasa, didesain, diproduksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Karena kualitas mengacu kepada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan persepsi, keinginan dan tuntutan, dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pelanggan.

Oleh karena kualitas pelayanan ditentukan oleh tuntutan, keinginan, harapan atau kepuasan masyarakat, bukan pemerintah/birokrasi, maka organisasi pemerintah harus mengetahui dan memahami segala sikap dan perilaku, tuntutan, keinginan, kebutuhan, harapan atau tingkat kepuasan pelanggan. Strategi ini merupakan cara yang terbaik dalam menciptakan dan mewujudkan kualitas pelayanan. Upaya untuk mendengar suara masyarakat

atau pelanggan merupakan hal yang penting yang harus dilakukan organisasi birokrasi.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Tangible* (berwujud)
- b. *Reliability* (kehandalan)
- c. *Responsiveness* (ketanggapan)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Empathy* (Empati).

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut :

- a. *Tangibles* (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
  - 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
  - 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. *Reliability* (kehandalan) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani
  - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. *Responsivess* (ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- d. *Assurance* (jaminan): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :
- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. *Emphaty* (Empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :
- 1) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
  - 2) Petugas melayani dengan sikap ramah

- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Pada dasarnya teori tentang servqual dari Zeithaml, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Menurut Zethaml (I Nyoman Sumaryadi, 2010 :71) terdapat sepuluh tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu:

- a. *Tangible: appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials.*
- b. *Reliability: ability to perform the promised service dependably and accurately.*
- c. *Responsiveness: willingness to help costumers and provide prompt service.*
- d. *Competence: possession of the required skills and knowledge to perform the service.*
- e. *Courtesy: politeness, respect, consideration, and friendliness of contact personnel.*
- f. *Credibility: trustworthiness, believe ability, honestly of the service provider.*
- g. *Security: freedom from danger, risk or doubt.*
- h. *Access: approach ability and case of contact.*
- i. *Communication: keeping costumer informed in language they can understand and listening to them.*
- j. *Understanding the costumer: making the effort to know costumers and their needs.*

Selanjutnya Kepmenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi :

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

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

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Tolak ukur atau indikator pelayanan publik di atas merupakan suatu hal yang harus diberikan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan sesuai dengan haknya. Demikian pentingnya kualitas dalam pelayanan publik ini pemerintah Indonesia sebenarnya telah menyadari akan pentingnya penerapan konsep kualitas dalam pelayanan kepada masyarakat. Kepriimaan dalam pemberian layanan pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat/pelanggan (Pelayanan Prima).

Namun pada dasarnya bahwa tingkat kemampuan bersaing suatu lembaga akan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian tentang kualitas pelayanan bukan berdasarkan pengakuan dari yang memberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau yang menerima pelayanan.

Mengukur kualitas pelayanan oleh banyak ahli lainnya dipandang lebih sulit daripada mengukur kualitas suatu produk. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan tidak cukup hanya dengan evaluasi semata, karena ada tiga hal yang membedakan antara kualitas produk dengan kualitas pelayanan, dalam kaitannya dengan bagaimana dipergunakan dan dievaluasi. Pertama, pelayanan pada dasarnya bersifat tidak berwujud (*intangible*).

Dalam hal ini kualitas pelayanan sulit untuk diukur sebelum pelanggan merasakannya. Kedua, pelayanan bersifat *heterogeneous*, dimana kinerjanya biasanya berbeda antara satu prosedur dan pelanggan dengan lainnya dan berbeda dari hari ke hari. Ketiga, produksi dan konsumsi dari berbagai pelayanan bersifat tidak dapat dipisah-pisahkan (*inseparable*). Dalam hal ini kualitas pelayanan seringkali terjadi pada satu pelayanan itu dijalankan dan sangat berbeda”.

Namun demikian kesulitan untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut bukan merupakan justifikasi tentang tidak terukurnya kualitas pelayanan suatu organisasi kepada pelanggan/masyarakat. Dalam hal ini beberapa sarjana telah mengembangkan dimensi kualitas pelayanan sebagai suatu acuan dalam menilai kualitas pelayanan suatu organisasi. Tekanan pada aspek-aspek *kecepatan, ketepatan, kemudahan* dan *keadilan* dalam layanan publik (civil) tersebut berkaitan dengan sifat monopoli dari layanan publik (civil) dimana masyarakat tidak memiliki pilihan untuk mengharapkan layanan yang sama pada institusi lain di luar pemerintahan”.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas

pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan.

Tabel 1.Matrik Penilaian Pelayanan

Tingkat kesulitan produsen di dalam mengevaluasi kualitas	Tingkat kesulitan pengguna di dalam mengevaluasi kualitas	
	Rendah	Tinggi
Rendah	<i>Mutual Knowledge</i>	<i>Producer Knowledge</i>
Tinggi	<i>Consumer Knowledge</i>	<i>Mutual Ignorance</i>

Sumber : Kieron Walsh, (dalam majalah Public Administration)

### **3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

#### **a. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi merupakan susunan dan hubungan antara setiap bagian maupun posisi yang terdapat pada sebuah organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan-kegiatan operasionalnya dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Robbins dan Coulter (2007 : 28) struktur organisasi dapat diartikan sebagai kerangka kerja formal organisasi yang dengan kerangka kerja itu tugas-tugas pekerjaan dibagi-bagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan.

Lebih jauh Robbins mengatakan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu : kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. Kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat differensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan (*Standard Operating Procedures*), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. Sentralisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan, apakah desentralisasi atau didesentralisasi.

Berdasarkan pengertian dan fungsi struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas, apabila komponen-komponen struktur organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja atau spesialisasi disusun sesuai dengan kebutuhan, dapat saling menunjang, jelas wewenang tugas dan tanggung jawabnya, tidak tumpang tindih, sebaran dan tingkatan dalam organisasi memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif, struktur organisasi desentralisasi memungkinkan untuk diadakannya penyesesuaian atau fleksibel, letak pengambilan keputusan disusun dengan mempertimbangkan untuk rugi dari sistem sentralisasi dan desentralisasi, antara lain sentralisasi yang berlebihan bisa menimbulkan ketidakluwes dan mengurangi semangat pelaksana dalam pelaksanaan kegiatan. Sedangkan desentralisasi yang berlebihan bisa menyulitkan dalam kegiatan pengawasan dan koordinasi.

Untuk struktur organisasi perlu diperhatikan apakah ada petugas pelayanan yang mapan, apakah ada pengecekan penerimaan atau penolakan syarat-syarat pelayanan, kerja yang terus-menerus berkesinambungan, apakah ada manajemen yang komitmen, struktur yang cocok dengan situasi dan kondisi dan apakah ada sumberdaya yang mapan.

Oleh karena itu struktur organisasi yang demikian akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan. Akan tetapi, apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan uraian tentang struktur organisasi di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini adalah :

- 1) Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi;
- 2) Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi;
- 3) Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.

b. Kemampuan Aparat

Menurut Soelaiman (2007:112) kemampuan adalah sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang yang dapat menyelesaikan pekerjaannya, baik secara mental ataupun fisik.

Sedangkan menurut Mc Shane dan Glinow dalam Buyung (2007:37) *ability the natural successfully complete a task* (kemampuan adalah kecerdasan-kecerdasan alami dan kapabilitas dipelajari yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas). Dengan kata lain aparatur negara atau aparatur adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di dalam tiga badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai TNI dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan-peraturan pemerintah.

Dengan terbitnya undang-undang nomor 5 tahun 2014 yang mengatur tentang aparatur sipil negara atau ASN maka aparat pemerintah seperti pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah lainnya dengan perjanjian kerja telah menjadi sebuah profesi yang memiliki asas, nilai dasar, pengembangan kompetensi, dan kode etik.

Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

- 1) Tingkat pendidikan aparat
- 2) Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal
- 3) Kemampuan melakukan kerja sama
- 4) Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi
- 5) Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan
- 6) Kecepatan dalam melaksanakan tugas
- 7) Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik
- 8) Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan
- 9) Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

#### c. Sistem Pelayanan

Menurut Monir (2013:16) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti tinggi mahal biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini maka indikator-indikator sistem pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah :

- a) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan
- b) Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan
- c) Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan. Ketiga faktor ini saling berkaitan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan dalam ikut menentukan tinggi rendahnya dan baik buruknya suatu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan publik mempunyai indikator ketepatan waktu, kemudahan dalam pengajuan, akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan dan biaya pelayanan. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan.

## **B. Kepuasan Masyarakat**

### **1. Pengertian Kepuasan**

Schnaars (Harbani Pasolong, 2010:221) menyebutkan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan.

Menurut Harbani Pasolong (2010:221-222), semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Berdasarkan pada pengertian kepuasan pelanggan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkan.

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

Berdasar pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

## 2. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut.

Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia.

## 3. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Menurut Vincent Gaspersz (2011: 41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

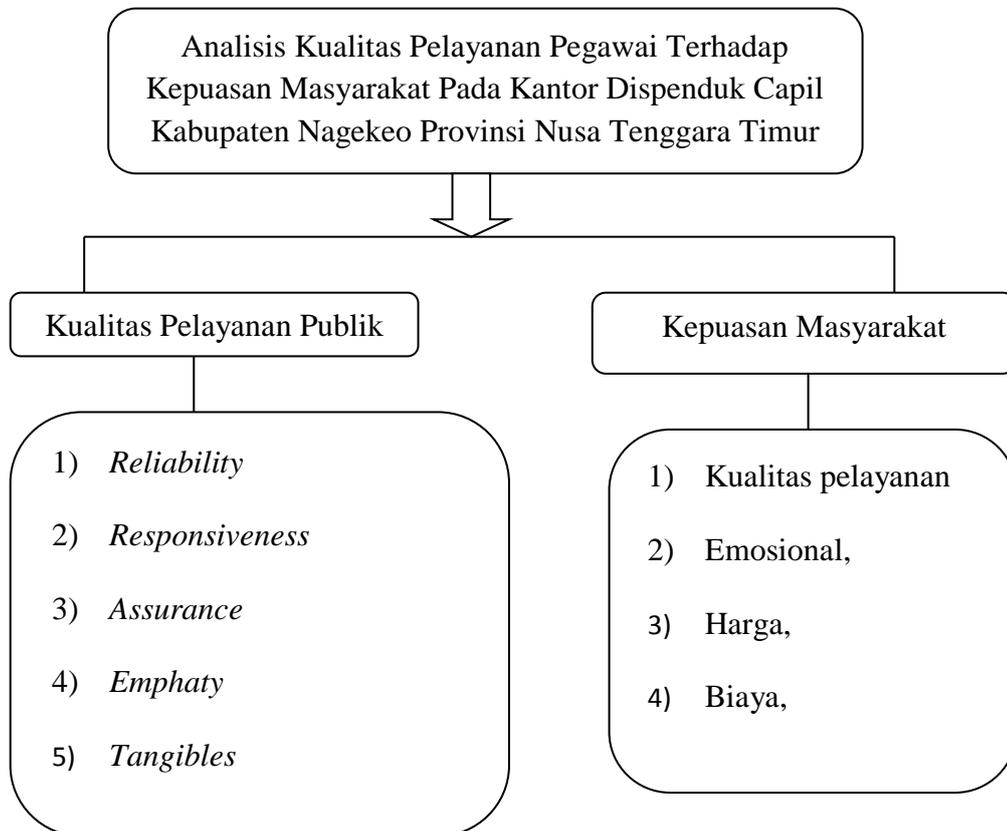
Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi 15 antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat dinyatakan bahwa sesuai dengan konteksnya, pelayanan publik bersifat mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu

pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (masyarakat).

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir yang melandasi penelitian ini dapat ditinjau dari dua sudut pandang, yaitu dari konsep kualitas pelayanan yang didasarkan pada konsep Zeithaml dan Parasuraman dalam Tjiptono (2007). Dari penjelasan di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**Bagan 1.1.**Skema Kerangka Berpikir

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Salah satu komponen penting dari sebuah penelitian adalah lokasi/tempat penelitian (dalam hal ini adalah sebuah kantor). Kantor yang menjadi objek pada penelitian ini adalah Kantor Dinas Penduduk dan Catatan Sipil Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur. Sedangkan penelitian dilakukan kurang lebih selama dua bulan yaitu dari bulan Maret sampai Mei 2017

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

##### 1. Observasi

Menurut (Arifin, 2011) observasi adalah suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif dan rasional mengenai berbagai fenomena, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu.

Sedangkan Menurut Arikunto (2010) observasi seringkali diartikan sebagai suatu aktivitas yang sempit, yakni memperhatikan sesuatu dengan menggunakan mata. Dalam pengertian psikologik, observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra.

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan pada Kantor Dinas Penduduk dan Catatan Sipil dan

Masyarakat yang dijadikan objek penelitian. Dimana objek penelitian dilakukan di Kabupaten Nagekeo, Nusa Tenggara Timur.

## 2. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2012:192), Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

## 3. Wawancara

Wawancara merupakan alat *rechecking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Menurut Sugiyono (2010:194), pengertian wawancara sebagai berikut: Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

## 4. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, dokumentasi didefinisikan

sebagai sesuatu yang ditulis, tercetak atau terekam yang dapat dipakai sebagai bukti atau keterangan. Dokumentasi juga dapat dianggap sebagai materi yang tertulis atau sesuatu yang menyediakan informasi tentang suatu subjek. Dokumentasi dapat berisi tentang deskripsi-deskripsi, penjelasan-penjelasan, bagan alir, daftar-daftar, cetakan hasil komputer, contoh-contoh obyek dari sistem informasi.

### **C. Jenis Dan Sumber Data**

Jenis dan Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari konsumen pada Kantor Dinaspenduduk dan Catatan Sipil Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur
- b. Data Sekunder adalah data yang didapatkan dari dokumen-dokumen serta arsip-arsip yang ada di kantor tersebut, dan hasil penelitian kepustakaan dan dari instansi lainnya yang terikat pada Kantor Dinas Penduduk dan Catatan Sipil Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur.

### **D. Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi adalah jumlah keseluruhan subjek, objek, atau sesuatu yang mempunyai ciri yang sama. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah warga masyarakat Kabupaten Nagekeo yang berada pada kategori remaja dan dewasa. Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini yang terdiri dari 30 Laki-laki dan 35 Perempuan.

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti; dipandang sebagai suatu pendugaan terhadap populasi, namun bukan populasi itu sendiri. Sampel dianggap sebagai perwakilan dari populasi yang hasilnya mewakili keseluruhan gejala yang diamati.

Seiring didefinisikan sebagai dari bagian populasi. Adapun teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik *Purposive Sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan penilaian, kriteria, karakteristik, sifat-sifat, dan ciri yang dianggap mampu memberikan informasi yang di butuhkan peneliti, sehingga jumlah sampel dala penelitian adalah 25 orang yakni 11 laki-laki dan 14 perempuan.

## E. Metode Analisis Data

Penelitian yang dilakukan adalah tergolong tipe penelitian deskriptif kualitatif. Dengan tahap-tahap berikut :

### 1. Tahap sebelum memasuki lapangan (persiapan)

Pada tahap ini dilakukan beberapa kegiatan antara lain mengecek nama dan kelengkapan identitas reponden, memeriksa instrument pengisian data dan mengecek data.

### 2. Tahap selama di lapangan (proses penelitian)

Kegiatan mengumpulkan informasi atau data baik data yang diperoleh dari pengamatan atau observasi, kuesioner (angket), wawancara, dan dokumentasi.

### 3. Tahap setelah di lapangan (menganalisis data)

Pada tahap ini data yang telah diperoleh akan di analisis secara deskriptif kualitatif. Artinya data-data yang diperoleh dikumpulkan, kemudian

diklasifikasikan dan di analisis secara kualitatif dengan berpedoman pada kerangka pikir yang telah disajikan guna memberikan gambaran yang jelas dari apa yang diteliti.

## **F. Defenisi operasional variable**

Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

### **1. *Reliability*/keandalan**

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Catatan Sipil dan Kependudukan dalam hal ini meyangkut pada dua pokok yakni bagaimana *reliability* atau keandalah pegawai dalam memberikan pelayanan dan dalam melaksanakan tugasnya sebagai aparatur Negara yang ditinjau dari dua aspek yakni konsistensi kerja yang dimiliki pegawai terhadap pekerjaannya dan kemampuannya untuk dipercaya atau dalam hal lain mampu menjaga kepercayaan masyarakat yang berkewajiban memberikan pelayanan dalam hal pengurusan kelengkapan administrasi masyarakat.

### **2. *Responsiveness* merupakan salah satu aspek yang menentukan penilaian masyarakat tentang baik tidaknya pelayanan yang yang diberikan kepada masyarakat yang mengurus di pegawai kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Nagekeo.**

### **3. Kepercayaan/*confidence*. Kepercayaan masyarakat kepada pegawai kantor Catatan Sipil dan Kependudukan ikut berperan dalam penilaian masyarakat, jika terdapat kesimpangsiuran dan ketidakjelasan pelayanan maka masyarakat akan memberikan komplek terhadap pelayanan, dan hal tersebut tentunya akan**

mempengaruhi kinerja pelayanan pegawai kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Nagekeo.

4. *Emphaty* yakni kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi pada bagaimana memberikan perhatian kepada masyarakat dimulai dari memperhatikan kepentingan pengurus, kelengkapan berkas, dan keluhan masyarakat terhadap pelayanan.
5. *Tangibles* yaitu bukti fisik dari jasa yang berupa bagaimana fasilitas yang disediakan pegawai kantor Catatan Sipil dan Kependudukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan bagaimana pegawai pegawai kantor Catatan Sipil dan Kependudukan menggunakan fasilitas tersebut guna memenuhi kewajibannya sebagai pelayanan Negara.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Karakteristik Responden

##### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini, berdasarkan jenis kelamin, ditunjukkan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	11	44
2	Perempuan	14	56
	Jumlah	25	100

Sumber: Olah Data Primer, 2017

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 14 orang responden, yang merupakan responden terbanyak adalah responden dengan jenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 56%.

##### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik Responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini, berdasarkan umur, ditunjukkan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 3. Responden Berdasarkan Umur

No	Klasifikasi Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	21 s.d 30 tahun	12	48
2	31 s.d 40 tahun	3	12
3	41 s.d 50 tahun	5	20
4	51 tahun keatas	5	20
	Jumlah	25	100

Sumber: Olah Data Primer, 2017

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa dari 25 responden, kebanyakan responden berada pada klasifikasi umur 21 s.d 30 tahun, dengan jumlah persentase sebesar 48%. Dan klasifikasi umur 31- 40 tahun keatas merupakan penyumbang responden terkecil, dengan persentase sebesar 12%.

## **B. Kualitas Pelayanan**

Untuk menentukan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur, digunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithml (1990), dimana untuk mengukurnya digunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty.

### **1. Keandalan (*reliability*)**

Reability (kehandalan), yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi Reliability ini juga merupakan kemampuan 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 dijanjikan.

Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik Kantordi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dari dimensi Reability, penulis mengukur dari tujuh indikator, yaitu:

**a) Kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan**

Dalam hal ini pelayanan yang dijanjikan yang kami maksudkan (tanyakan dalam kuesioner) adalah pelayanan akta kelahiran gratis. Berikut ini adalah tanggapan responden mengenai kesesuaian pelayanan dengan janji yang diberikan.

Tabel 4. Pelayanan sesuai yang dijanjikan

No	Tanggapan Responden	X	F	F.X	Persentase
1	Sangat Sesuai	4	1	4	4
2	Sesuai	3	20	60	80
3	Tidak Sesuai	2	4	8	16
4	Sangat tidak	1		0	0
	Jumlah		25	72	100

Sumber: Olah Data Primer, 2017

Dari data pada tabel 3 diatas, dapat dilihat bahwa, dengan persentase sebesar 80%, masyarakat pada umumnya telah menganggap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah sesuai dengan janji yang diberikan dalam hal inipembuatan akta kelahiran gratis. Berikut ini jawaban salah-satu responden saat ditanyai mengenai kebenaran pembuatan akta kelahiran gratis, “...akta kelahiran anak ketiga saya ini saya urus dek, sejak anak pertama akta kelahiran sudah gratis.” (wawancara 7 Juni2017).

Menurut Kepala Bidang Akta Kelahiran, Kematian dan Pengangkatan Anak saat penulis menanyakan sejak kapan kebijakan pelayanan gratis bagi pembuatan akta kelahiran diterapkan, “...kebijakan pembuatan akta kelahiran gratis telah ada sejak terpilihnya Walikota, Bapak Ilham, sejak periode pertama

kebijakan ini telah ada, tapi terus mengalami perbaikan sampai sekarang. Saat ini pembuatan akta kelahiran gratis hanya untuk anak yang berumur tidak lebih dari satu tahun, tapi bagi anak yang sudah berumur lebih dari satu tahun dikategorikan terlambat dan dalam pembuatan akta dikenakan biaya 50 Ribu Rupiah.”(Wawancara 24 Juni 2017).

Mengenai isu pungli dan calo, selama penelitian penulis mengamati, proses pelayanan berjalan lancar dan tidak ada pegawai yang bertindak sebagai calo ataupun meminta pungli dari masyarakat. Namun penulis mendapatkan informasi dari beberapa responden bahwa pengurusan mereka biasanya mewakilkan pengurusan akta kelahiran anak mereka ke oknum pegawai kelurahan. Berikut hasil wawancara dengan salah satu responden yang mengaku pernah mengurus akta kelahiran melalui oknum pegawai kelurahan, “...kalau tidak mau repot- repot, akta kelahiran bisa dititip di kelurahan, tapi harus bayar uangcape’nya 70 ribu, tapi tidak perlu jauh-jauh ke kantor Catatan Sipil lagi.”(wawancara 10 Juni 2017).

Menurut hemat penulis, inilah yang menjadi cikal bakal terjadinya pungutan liar. Jika masyarakat mewakilkan pengurusan akta kelahirannya ke oknum pegawai kelurahan yang bertindak sebagai calo maka terjadilah pungutan liar oleh oknum pegawai kelurahan tersebut. Penulis mengkonfirmasi mengenai boleh atau tidaknya masyarakat mengurus akta kelahiran melalui kelurahan masing-masing, berikut jawaban Kepala Bidang Akta Kelahiran, Kematian dan Pengangkatan Anak, “...Aturannya, pemohon akta kelahiran harus orang tua dari anak, tapi kalau orang tua sibuk bisa diwakilkan ke keluarga dekat, tapi

bukandikelurahan.Pengurusan lewat kelurahan tidak diperbolehkan, karena hal inilah yang bisa memicu pungutan liar.”(Wawancara 24 Juni 2017).

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada KTP, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Menurut Idris selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai, mengatakan bahwa “Pegawai disini sudah cermat. Selama saya mengurus keperluan belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan.” Pernyataan senada juga diperkuat Pak Ardian selaku Kepala bagian Umum, beliau mengatakan “Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kabupaten, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan.

Misalnya untuk mengurus mutasi penduduk, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika

pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak. Selama ini belum pernah ada dokumen yang kami keluarkan salah atau tidak lengkap. Selain itu kami juga melakukan rapat koordinasi secara rutin setiap 3 bulan sekali, untuk mengevaluasi dan memperbaiki kegiatan yang dilakukan”.

Jelas sekali bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidaktercemerahan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

#### **b) Pelayanan yang selesai tepat waktu**

Tabel 5. Pelayanan Tepat Waktu

No	Tanggapan Responden	X	F	F.X	Persentase
1	Sangat Sesuai	4	1	4	4
2	Sesuai	3	6	18	24
3	Tidak Sesuai	2	18	36	72
4	Sangat tidak	1		0	0
	Jumlah		25	58	100

Sumber: Olah Data Primer, 2017

Dari data pada tabel 23 diatas, diperoleh informasi bahwa pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tergolong tidak tepat waktu, terbukti dari kebanyakan responden menjawab bahwa pelayanan akta kelahiran tidak tepat waktu, dengan persentase sebesar 72 %.

Dalam aturan, waktu maksimal untuk menyelesaikan akta kelahiran adalah 5 hari kerja, tapi seringkali terjadi akta kelahiran terlambat diselesaikan. Padahal pegawai telah menjanjikan pemohon untuk datang mengambil akte kelahirannya pada hari tertentu tapi seringkali tidak dapat

menepati atau menyelesaikannya tepat waktu. Akibatnya masyarakat menjadi kecewa dan rugi dalam hal biaya, tenaga, dan waktu karena harus kembali lagi di hari lain.

Berikut hasil wawancara dengan salah-satu responden, “...Penyelesaian akta tidak tepat waktu, pegawai tidak bisa menepati janjinya, sudah dijanjikan akan selesai hari ini tapi nyatanya belum, ini sangat merugikan masyarakat karena harus berkali-kali mengecek ke kantor” (wawancara 15 Juni 2017).

Berikut ini hasil wawancara dengan salah-satu pegawai, saat penulis mengkonfirmasi tentang keterlambatan penyelesaian akta kelahiran, “...kami telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan akta tepat waktu, tapi setiap harinya ada begitu banyak permohonan yang masuk, jadi kami kesulitan untuk menyelesaikan semuanya tepat waktu. Hal ini juga dipengaruhi oleh keterbatasan sarana, dimana komputer dan printer sering macet, jadi pekerjaan juga seringkali tertunda menunggu printer atau komputernya selesai diperbaiki.” (wawancara 20 Juni 2017).

## **2. Ketanggapan (*responsiveness*)**

Responsiveness (daya tanggap), yaitu keinginan para staff untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

Dimensi Responsiveness (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas

dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dari dimensi *Responsiveness*, penulis mengukur dari dua indikator, yaitu :

a) Pelayanan dengan cepat.

Tabel 6. Pelayanan yang Cepat

No	Tanggapan Responden	X	F	F.X	Persentase
1	Sangat cepat	4	3	12	12
2	Cepat	3	20	4	8
3	Tidak cepat	2	2	60	80
4	Sangat tidak cepat tepat	1		0	0
	Jumlah		25	76	100

Sumber: Olah Data Primer, 2017

Dari data pada tabel 25 diatas, diperoleh informasi bahwa pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur tergolong tidak cepat dan tepat, terbukti dengan 80 % responden menjawab bahwa pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timurtidak cepat dan tepat.

Dari hasil pengamatan penulis, masyarakat masih mengeluhkan masalah waktu penyelesaian akte yang memerlukan 5 hari kerja. Masyarakat berharap bisa menyediakan pelayanan yang lebih cepat lagi.

Berikut hasil wawancara penulis dengan salah seorang responden, “...sebaiknya pengurusan akte selesai hari itu juga (satu hari pengurusan), jadi tidak perlu kembali lagi hari selanjutnya berhubung lokasi kantor sangat jauh” (wawancara 6 Juni 2017).

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Seksi Kelahiran Umum“...waktu penyelesaian 5 hari kerja sudah menjadi kebijakan pimpinan dan telah dipertimbangkan. Memang dibutuhkan sedikit waktu untuk menyelesaikan satu akta kelahiran, karena harus melawati bebera prosedur, seperti proses pemeriksaan dan pengecekan kebenaran data, penginputan, dan membutuhkan persetujuan (dicek kembali) dari kepala seksi, kepala bagian, dan kepala dinas” (Wawancara 23 Juni 2017).

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Contohnya saat pengguna layanan yang akan melegalisir KK, ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai antriannya, kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat.Semua itu tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Jika pegawai hanya ada satu atau dua sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan kiki, beliau mengatakan bahwa “Pelayanan disini cepat dan tepat,tapi tergantung ada atau

tidaknya pegawai. Jika pegawai cuma ada satu atau dua yapelayanannya lama.”

#### b) Kemampuan untuk membantu pelanggan

Tabel 7. Pelayanan yang Cepat

No	Tanggapan Responden	X	F	F.X	Persentase
1	Sangat tanggap	4	1	4	4
2	Tanggap	3	22	66	88
3	Tidak tanggap	2	2	4	8
4	Sangat tidak	1		0	0
	Jumlah		25	74	100

Sumber: Olah Data Primer, 2017

Dari data pada tabel diatas, diperoleh informasi bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan akta kelahiran sudah tergolong tanggap, terbukti dengan 88% responden menjawab bahwa pegawai telah bersikap tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat dalam hal ini pemohon.

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

Seperti yang dikatakan Agus, bahwa “Pegawai disini sudah respon. Tapi ya ada satu pegawai yang saya lihat cuek. Saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani saya itu pegawainya respon dan

tanggap.”Kiki menambahkan bahwa “setahu saya pegawainya sudah respon mbak, ketika saya perpanjang KK pegawai menanyakan keperluan saya”.Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan.

### 3. Keyakinan (*confidence*)

#### a) Pengetahuan

Pengetahuan pegawai yang luas sehingga mampu menjawab pertanyaan Masyarakat

Tabel 8. Pelayanan dengan Pengetahuan yang Baik

No	Tanggapan Responden	X	F	F.X	Persentase
1	Sangat baik	4	5	20	20
2	Baik	3	17	51	68
3	Tidak baik	2	3	6	12
4	Sangat tidak baik	1		0	0
	Jumlah		25	77	100

Sumber: Olah Data Primer, 2017

Dari data pada tabel 30 diatas, diperoleh informasi bahwa pengetahuan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tergolong luas karena dari 25 responden, 68% menjawab bahwa pegawai mampu menjawab pertanyaan masyarakat (pemohon) dengan “baik”.

Berikut hasil wawancara penulis dengan salah seorang responden, “...petugas loket menjawab pertanyaan dengan baik, dan menjelaskan aturan dan syarat-syarat pembuatan akta kelahiran dengan sangat jelas sehingga mudah dipahami” (wawancara 15 Juni 2017)

## b) Kesopanan pegawai

Tabel 9. Pelayanan dengan Sopan

No	Tanggapan Responden	X	F	F.X	Persentase
1	Sangat Sopan	4	10	40	40
2	Sopan	3	15	45	60
3	Tidak Sopan	2			
4	Sangat tidak sopan	1			
	Jumlah		25	85	100

Sumber: Olah Data Primer, 2017

Dari data pada tabel diatas, diperoleh informasi bahwa keterampilan dan kemampuan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan akta kelahiran tergolong “baik”, terbukti dengan 60 % responden menjawab bahwa kemampuan dan keterampilan pegawai tergolong baik.

Berikut ini hasil wawancara dengan salah seorang responden, “...pegawai memberikan pelayanan dengan baik dan memberikan penjelasan tentang prosedur pelayanan dengan jelas dan tidak berbelit- belit” (wawancara 17 Juni 2017)

Berikut hasil wawancara dengan kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, “.setiap pegawai sebelum melaksanakan tugas, dibekali terlebih dahuludengan pelatihan teknis. Selain itu secara berkala juga mengikutipelatihan-pelatihan yang tujuannya untuk meningkatkan keterampilan dankemampuan pegawai dalam melayani masyarakat” (wawancara 24Juni 2017)

## 4. Empati (*emphaty*)

Emphaty (empati), yaitu sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur kualitas pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dari dimensi *emphaty*, penulis mengukur dari dua indikator, yaitu :

**a) Peduli**

Tabel 10. Pelayanan Ramah dan Sopan

No	Tanggapan Responden	X	F	F.X	Persentase
1	Sangat ramah dan	4		0	0
2	Ramah dan sopan	3	25	75	100
3	Tidak ramah dan	2		0	0
4	Sangat tidak ramah	1		0	0
	Jumlah		25	75	100

Sumber: Olah Data Primer, 2017

Dari data pada tabel diatas, diperoleh informasi bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan akta kelahiran tergolong “ramah dan sopan”, terbukti dengan 100% responden menjawab bahwa pegawai memberikan pelayanan akta kelahiran dengan sikap ramah dan sopan.

Hal ini sejalan dengan pernyataan salah satu responden berikut ini, “...petugas loket menjawab pertanyaan dengan sopan dan melayani dengan ramah” (wawancara 13 Juni 2017)

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan.

Alfiyyah mengatakan bahwa “Pegawai di sini ramah mba, tapi tidak semua. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain mba. Mudah-mudahan ramah juga. Saya juga pernah melihat pegawai mengobrol dengan pegawai lain mba tapi tidak terus-terusan hanya mengobrol biasa”. Nur menambahkan bahwa “yang saya rasakan pegawai di sini belum semua ramah mba. Ada juga yang jarang ramah dengan pengguna layanan.”

Kiki juga memberikan jawaban bahwa “Pegawai di sini ya ada yang ramah dan sopan tapi juga ada yang kurang ramah, mungkin sedang ada sesuatu, jadi hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu”. Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **b) Memberi perhatian pribadi bagi pelanggan**

Tabel 11. Pelayanan Baik

No	Tanggapan Responden	X	F	F.X	Persentase
1	Sangat baik	4	2	8	8
2	Baik	3	19	57	76
3	Tidak baik	2	4	8	16
4	Sangat tidak baik	1	0	0	0
	Jumlah		25	73	100

Sumber: Olah Data Primer, 2017

Dari data pada tabel diatas, diperoleh informasi bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan akta kelahiran tergolong “mampu memberikan kesan yang baik”, terbukti dengan 76% responden menyetujui hal tersebut.

Kesan baik tercipta dari sikap pegawai yang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pemohon (masyarakat). Selain itu sikap terbuka memungkinkan adanya komunikasi timbal balik antara masyarakat dalam hal ini pemohon dengan petugas pemberi layanan. Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna

layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian.

Agus yang mengatakan bahwa “pegawai di sini tidak membedakan. Semua dilayani sama dan sesuai nomor antrian”. Nur menambahkan bahwa “pelayanan di sini tidak membedakan, semuanya dinilai sama. Menurut saya belum pernah mengalami atau melihat pegawai yang membedakan pengguna layanan.” Sikap tidak membedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

## **5. Berwujud (*tangible*)**

*Tangibles* (kenampakan fisik) menyangkut penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik, keadaan lingkungan sekitarnya, serta bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Jadi *Tangible* mencakup kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi.

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur dari bukti fisik, penulis mengukur dari tiga indikator, yaitu:

**a) Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan**

Berikut ini adalah tanggapan responden mengenai kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Tabel 12. Responden Berdasarkan Kelengkapan Sarana dan Prasarana

No	Tanggapan Responden	X	F	F.X	Persentase
1	Sangat lengkap	4	6	24	24
2	Lengkap	3	8	24	32
3	Tidak lengkap	2	6	12	24
4	Sangat tidak	1	5	5	20
	Jumlah		25	65	100

Sumber: Olah Data Primer, 2017

Dari data pada tabel diatas, sudah jelas bahwa sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah tergolong lengkap. Hal ini terbukti karena sebagian besar responden menjawab bahwa sarana dan prasarana pelayanan “lengkap”, dengan persentase sebesar 32%. Hal ini dipertegas dari hasil wawancara yang dilakukan dengan seorang responden yang menjawab bahwa, “...sudah tergolong lengkap, karena telah disediakan berbagai sarana vital, seperti lahan parkir, toilet, mushalla, dan ruang tunggu.” (wawancara Juni 2017).

Walaupun ada beberapa responden yang menganggap sarana dan prasarana tidak lengkap (20%), menurut pengamatan penulis, ini dipengaruhi karena masih tingginya harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran, sehingga terjadi gap antara harapan masyarakat terhadap kualitas

pelayanan dengan kualitas jasa faktual yang diterima masyarakat. Salah satu responden menjawab bahwa, "...seharusnya di ruang tunggu ditugaskan pegawai untuk membantu masyarakat yang kesulitan mengisi formulir pembuatan akta, serta disediakan alat tulis menulis bagi masyarakat." (wawancara 7 Juni 2017).

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, alat cetak, dan kamera untuk keperluan pembuatan KTP. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Pak Dian selaku Kepala bagian umum bahwa "Alat bantu yang kami gunakan untuk membantu proses pelayanan, seperti komputer dan perangkatnya".

Selain itu berkaitan dengan alat bantu yang digunakan, Mas Agus mengatakan bahwa, "Setahu saya alat bantu yang digunakan di adalah komputer dan alat cetak yang biasanya digunakan untuk membuat KTP sementara". Karena menambahkan bahwa "alat bantu tetap ada kok mbak setahu saya, tetapi sepertinya baru ada komputer dan kamera untuk membuat foto guna keperluan pembuatan KTP kalau yang lainnya saya belum tahu mbak".

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena dengan adanya alat bantu akan memudahkan pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Misalnya untuk mencetak KTP sementara atau menginput data.

### b) Ruang pelayanan yang nyaman dan memadai

Berikut ini adalah tanggapan responden mengenai ruang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Tabel 13. Responden Berdasarkan Ruang Pelayanan Nyaman

No	Tanggapan Responden	X	F	F.X	Persentase
1	Sangat Nyaman	4	1	4	4
2	Nyaman	3	8	24	32
3	Tidak Nyaman	2	16	32	64
4	Sangat tidak	1		0	0
	Jumlah		25	60	100

Sumber: Olah Data Primer, 2017

Dari data pada tabel, diperoleh informasi bahwa ruang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tergolong tidaknyaman dan memadai, terbukti bahwa kebanyakan responden menjawab bahwa ruang tunggu di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil “tidak nyaman dan memadai”, dengan persentase sebesar 64%.

Dari hasil pengamatan dan yang penulis rasakan sendiri selama melakukan penelitian, memang dapat dikatakan ruang pelayanan masih tergolong tidak nyaman dan tidak memadai, ruang tunggu yang juga digunakan sebagai ruang bagi pemohon (masyarakat) mengisi formulir pendaftaran akta, tidak disediakan AC ataupun kipas angin, hal ini membuat ruang tunggu terasa sangat panas. Selain itu ruang tunggu juga tidak cukup untuk menampung semua pemohon, sehingga beberapa pemohon harus menunggu giliran dilayani sambil berdiri.

Kenyamanan tempatdalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi

kualitas pelayanan. Capil sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan, Kiki yang peneliti wawancarai pada tanggal 10 Juni 2017 mengatakan bahwa “Tempat pelayanan ini belum nyaman karena banyak kertas yang berantakan di atas meja dan belum tertata dengan rapi, selain itu tempat ini belum menggunakan AC jadi ketika siang hari sangat terasa panas.”

Pak Zamad mengatakan bahwa “Di sini membutuhkan filing cabinet mbak karena dibagian pelayanan kan berhubungan dengan arsip dan dokumen.”

Pak Indrawan pegawai pelayanan di Kantor Capil juga mengatakan bahwa “Tempat pelayanan disini secara umum sudah nyaman hanya saja belum tersedia pendingin ruangan seperti AC sehingga pengguna layanan maupun pegawai sama-sama nyaman dalam melakukan proses pelayanan.”

Selanjutnya Pak Emil selaku Kepala Bagian Umum menjelaskan bahwa “Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan

yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman dan tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman.

Oleh karena itu, masih terdapat keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan terkait kenyamanan tempat pelayanan. Masyarakat menyampaikan bahwa jika sudah siang hari ruangan menjadi panas walaupun sudah ada kipas angin”.

Kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah “berkualitas”. Yang dapat dilihat dari Dari lima dimensi yang penulis gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

##### 1. *Tangibles* (kenampakan fisik)

Kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur dari segi kenampakan fisik, masih dinilai oleh sebagian besar masyarakat, dalam hal ini “tidak berkualitas”. Hal ini disebabkan karena kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman dan memadai serta lokasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang terbilang jauh

##### 2. *Reability* (kehandalan)

Kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dari segi kehandalan (*Reability*) sudah dapat dikatakan “berkualitas”. Walaupun masyarakat masih mengeluhkan dalam hal kedisiplinan pegawai dan ketepatan waktu penyelesaian.

##### 3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Dimensi *responsiveness* dalam hal pelayanan akta kelahiran berada pada tataran berkualitas. Secara umum masyarakat sudah puas dengan sikap pegawai yang terbilang tanggap dan prosedur yang sudah jelas. Hanya saja masih perlu

ditingkatkan lagi dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan.

4. *Assurance* (jaminan)

Kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dari segi jaminan (*Assurance*), sudah dapat dikatakan “berkualitas”. Walaupun masyarakat masih mengeluhkan dalam hal kecermatan pegawai, terutama dalam hal pengimputan data-data pemohon.

5. *Emphaty* (empati)

Dimensi *emphaty* dalam hal pelayanan akta kelahiran berada pada tataran berkualitas. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, jika dinilai dari dimensi *emphaty* (ampati).

Dari hasil rata-rata persentase kelima dimensi dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah berkualitas. Walaupun dimensi *Tangibles* (kenampakan fisik) mendapat respon negatif dari masyarakat. Namun empat dimensi lainnya, yaitu : *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), mendapat respon yang positif dari masyarakat.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran sebagaiberikut:

1. Dinas kependudukan dan Catatan Sipil diharapkan bisa meningkat kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan

ketepatan waktu penyelesaian. Mengingat lokasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang terbilang jauh, maka sangat disarankan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mampu menyelesaikan tepat waktu, sehingga masyarakat tidak perlu mengalami kerugian dalam hal waktu, biaya dan tenaga karena harus berkali-kali mengecek akta kelahirannya sudah selesai atau tidak.

2. Dinas kependudukan dan Catatan Sipil sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti AC di ruang pelayanan untuk pengguna layanan. Selain itu, perlu adanya filing cabinet untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.
3. Dinas kependudukan dan Catatan Sipil perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan di Capil Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur.
4. Pegawai Dinas kependudukan dan Catatan Sipil sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.
5. Kantor Capil Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur khususnya bagian pelayanan sebaiknya sudah mempersiapkan dan menyediakan bahan untuk pembuatan KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan KTP.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin Zainal. 2011. *Evaluasi Pembelajaran Prinsip, Teknik, Prosedur*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Arikunto Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Harbani Pasolong.(2010).*Kepemimpinan Birokrasi*.Bandung:CV Alfabeta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media
- Hardiansyah.2011. *Kualitas Pelayanan Publik ( Konsep, dimensi, indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Heni Idawati. (2011). *Analisis Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Binangun Kulon Progo*.Tugas Akhir Skripsi.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang *Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat*
- Nur Setyaningsih. (2008). *Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Sragen*.*Skripsi*.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2013.*Dokumen*.Bandung
- Wasistiono pada buku yang di terbitkan oleh Hardiyansyah pada tahun 2011
- Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Kebijakan Publik
- Vincent, Gaspez. (2011). *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Bogor: Vinchristo Publication