

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI
KABUPATEN ENREKANG**

SKRIPSI

Oleh
LISA HILDAYANTI
105720523115



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2019**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI
KABUPATEN ENREKANG**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2019**

PEMBAHASAN

“Skripsi ini kupersembahkan bagi kedua orang tua tercinta sebagai bentuk
Tanggung jawab, bukti, dan ungkapan terima kasih atas doa, motivasi,
Semangat, dan pengorbanan yang telah di berikan selama ini”



“Kesalahan adalah awal dari kebijaksanaan dan kegagalan adalah awal
dari keberhasilan. oleh karena itu, segala sesuatu pasti ada
waktunya mulai dengan penuh keyakinan menjalankan
dengan penuh keiklasan menyelesaikan dengan
penuh kebahagiaan”



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Enrekang

Nama Mahasiswa : Lisa hildayanti
No Stambuk/NIM : 105720523115
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenjang Studi : Strata Satu (S1)
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

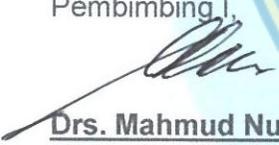
Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan panitia penguji skripsi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari Senin tanggal 30 Agustus 2019

Makassar, 30 Agustus 2019

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Drs. Mahmud Nuhung, MA
NIDN: 09802025701


Ismail Rasulong, SE., MM
NIDN: 0905107302

Diketahui :

Dekan,

Fakultas Ekonomi & Bisnis

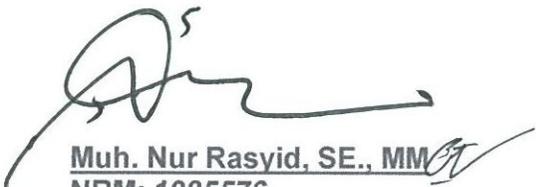
Universitas Muhammadiyah Makassar


Ismail Rasulong, SE., MM

NBM: 963078

Ketua,

Prodi Studi Manajemen


Muh. Nur Rasyid, SE., MM

NBM: 1085576



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama Lisa hildayanti Nim : 105720523115, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0011/SK-Y/61201/091004/2019 M, Tanggal 29 Jumadil Akhirah 1440 H/ 30 Agustus 2019M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 29 Dzulhijjah 1440 H
30 Agustus 2019 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE., MM
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE., MM
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim HR, SE., MM
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE., MM
2. Ismail Rasulong, SE., M.M
3. Faidul Adzim, SE., M.M
4. Muhammad Nur Abdi, S.E. M.M

Disahkan oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar



Ismail Rasulong, SE., MM
NBM: 903078



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : LISA HILDAYANTI

Stambuk : 105720523115

Program Studi : Manajemen

Dengan Judul : "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang".

Dengan ini menyatakan bahwa :

***Skripsi yang 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. Dan telah diujikan pada
tanggal 30 Agustus 2019

Makassar, 30 Agustus 2019

Yang membuat Pernyataan,



LISA HILDAYANTI

Diketahui Oleh :



Ketua,
Jurusan Manajemen

Muh. Nur Rasyid, SE., MM
NBM: 1085576

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya. Shalawat dan salam tak pula penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Analisis KUALITAS Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang”

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala walaupun demikian, sebuah kata yang mampu membuat bertahan yakni semangat sehingga segala tantangan mampu di taklukan sampai akhir penyelesaian penulisan skripsi ini, sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (1) pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua saya yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tak pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah di berikan demi keberhasilan saya dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang

telah mereka berikan kepada saya menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE.,MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasullong, SE.,MM, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Muh. Nur Rasyid SE.,MM Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Muh. Hidayat, SE., MM Selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak Drs. Mahmud Nuhung, MA Selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan saya, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
6. Bapak Ismail Rasullong, SE.,MM Selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan saya, sehingga Skripsi selesai dengan baik
7. Bapak/Ibu asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah bayak menuangkan ilmunya kepada saya selama mengikuti kuliah.

8. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2015.
10. Terima kasih teruntun semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi dan dukungannya sehingga saya dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya, sungguh saya sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabilil Haq, fastabiqul Khairat, Wassalam'alaikum Wr.Wb

Makassar, 30 Agustus 2019

Penulis

ABSTRAK

NAMA LISA HILDAYANTI, Analisis Kualitas pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang (yang di bimbing oleh Mahmud Nuhung dan Ismail Rasullong)

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data di lakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi narasumber penelitian di tentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball*. Nara sumber dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang, Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang, Bidang Pelayanan Pendaptaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan 5 Orang Masyarakat penggunaan sebagai informan pendukung. Tehnik analisis data yang di gunakan di bagi menjadi beberapa tahapan yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Penelitian ini menunjukkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dinilai dari dimensi 1 (Satu) Ketampakan fisik sarana dan prasarana kantor yang buruk, kecermatan pegawai yang masih kurang 2 Kehandalan masyarakat tidak puas atas layanan yang terlalu lama serta berbelit-belit 3 ketanggapan respon pegawai sangat baik sebab itu sudah menjadi tugas dan tanggung jawab mereka dalam memberikan arahan.4 Jaminan kejelasan waktu penyelesaian pengurusan dengan menyediakan empat loket 5 Empati sikap bersahabat kepada masyarakat. Kecepatan pelayanan menjadi faktor penunjang untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Lisa Hildayanti, 2019 *an analysis of the quality of public services in the population and civil registration in kabupaten enrekang (in bimbing by Mahmud Nuhung and Ismail Rasullong*

The research is descriptive research using a qualitative approach. Engineering data collection is done with, observation techniques, interview research and documentation of speakers for use techniques of sampling and purposive. snowball Link of the research is head of population and civil registration enrekang, district the agency civil registration enrekang, district the, pendaftaran services sectors of services civil registration and 5 people use as informants. advocates Teknik data analysis is used in the, cut it into several stages reduction, data, presentation of data and the withdrawal of conclusion.

The research indicated the quality of public services in jakarta population and civil registration enrekang considered the district 1 physical appearance infrastructure office bad, conscientiousness officials did not yet have the dependability 2 reliability of the community is not satisfied with the service tdat is too long and complicated 3 responsiveness of employe responses is very good because it has become their duty and responsibility in giving direction 4 guarantee the clarity of processing completion time by providing four counter 5 empathy to be friendly to the community the speed of service is a supporting faktor to improve the performance of government agencies

keywords: *Quality of services, public satisfaction*



DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSYARATAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK BAHASA INDONESIA	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR ISI DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	6
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Hasil Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
B. Pengertian Analisis	12
C. Pelayanan Publik.....	13
D. Konsep Kualitas Pelayanan publik.....	23
E. Tinjauan Empiris	27
F. Kerangka Konsep	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis dan Sumber Penelitian	31
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	31
C. Objek Penelitian.....	31

D. Sumber Data	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	34
B. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Disdukcapil	44
C. Pembahasan	79
BAB V Penutup.....	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	89



DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 1	Tinjauan Empiris	26
Tabel 2	Jumlah Kepala Keluarga dan rata-rata Anggota Keluarga	37
Tabel 3	Migrasi Masuk antar Provinsi dan Migrasi Masuk antar kabupaten	38
Tabel 4	Migrasi keluar antar propinsi dan migrasi kabupaten/kota	39
Tabel 5	Jumlah Kepemilikan kartu keluarga di kabupaten Enrekang.....	40
Tabel 6	Kepemilikan KTP.....	41
Tabel 7	Akta Kelahiran.....	42



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 1	Skema Kerangka pikir.....	30
Gambar 2	Struktur Organisasi.....	37



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemberian pelayanan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan peranan birokrasi sebagai dinamisiator tugas-tugas dan juga mengarahkan pelayanan masyarakat dengan penuh pengabdian, memperbaiki tata cara pelaksanaan pelayanan masyarakat secara lebih tertib dan teratur. Berangkat dari fakta sementara, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah di artikulasikan oleh daerah untuk hanya terfokus pada usaha menata dan mempercepat pembangunan di wilayahnya masing-masing. Penerjemahan seperti ini ternyata belum cukup efisien dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat

Pelayanan publik merupakan satu hal yang erat kaitannya dengan pemekaran daerah yang dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat salah satunya melalui peningkatan dan pemerataan pelayanan publik. Dari sini jelas bahwa pembangunan fasilitas publik di satu sisi yang dibarengi oleh peningkatan kualitas dan efektifitas pelayanan itu sendiri sehingga dapat secara optimal dapat mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat di daerah. Tugas pemerintah dalam pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dari penjelasan tersebut dapat di lihat bahwa kependudukan Dan peranan aparat pemerintah sangat penting dan menentukan keberhasilan pembangunan nasional. Dalam kontek Negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan

aktivitas sambilan, tampak punya hukum, gaji dan jaminan sosial yang menandai, sebagaimana yang terjadi di banyak Negara berkembang pada masa lalu. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi Negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik.

Sebagai profesi, pelayan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Realitas pelayanan publik abtara lain tergambar dari proses yang lama berbelit-belit, biaya mahal, pelayanan seadanya, tidak profesional serta proses penyelesaian pelayanan yang lama cenderung merugikan masyarakat. Tugas pemerintah tidak hanya mengatur saja, akan tetapi juga memberikan pelayan kepada masyarakat. Fungsi pelayanan selama ini belum dapat perhatian dari para aparat birokrasi sebab fungsi mengaturnya lebih dominan di bandingkan profesi pelayanannya. Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meksipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Asumsinya, jika pemerintah berada dalam jangkauan masyarakat maka pelayan yang di berikan menjadi lebih cepat, hemat, murah, responsif, akomodatif, Inovatif, dan produktif. Kondisi pelayanan publik di Indonesia, masih di warnai oleh prosedur yang berbelit-belit, akses yang sulit, biaya yang tidak transparan, waktu penyelesaian yang tidak jelas dan banyaknya praktek pungutan liar serta suapan yang tidak jelas sama halnya pelayanan publik

dikantor pemerintah yang ada di Indonesia masih terbilang terpuruk, dalam kualitas pelayanan publiknya

Masyarakat amat sulit untuk memahami pelayan yang di selenggarakan oleh birokrasi pelayanan publik. Masyarakat sebagian penggunaan jasa sering di hadapkan pada begitu banyaknya ketidak pastian ketika mereka berurusan dengan birokrasi pelayanan publik. Sebagian besar masyarakat sulit memperkirakan kapan pastinya penyelesaian segala urusan pelayanan bisa di perolehnya. Begitu pula dengan seberapa besar dana yang perlu di siapkan dalam pengurusan-pengurusan yang berkaitan dengan pelayanan birokrasi. Baik harga maupun waktu seringkali tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Adanya ketidak pastian tersebut menyebabkan masyarakat menjadi malas atau enggan untuk melakukan pengurusan terkait pencatatan sipil sehingga masih banyak masyarakat yang belum memiliki seperti, kartu tanda penduduk, kartu keluarga dan akta kelahiran, yang merupakan kewajiban setiap warga Negara. Pelayanan publik sudah merupakan hak setiap warga Negara yang wajib dipenuhi karenanya Negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya sesuai undang-undang nomor. 25 tahun 2009 tentang pelayan publik

Tugas pemerintah dalam pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai negeri. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa kedudukan dan perananan aparatur pemerintah sangat penting dan menentukan keberhasilan pembangunan. Dalam konteks Negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting, tidak lagi merupakan aktivitas sampingan tanpa adanya paling hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi dibanyak Negara

berkembang pada masalah. Sebagai sebuah lembaga, pelayan publik menjamin keberlangsungan administrasi Negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik (masyarakat)

Pelayanan yang diberikan pemerintah yang ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak melainkan karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat. Oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi responsive terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat dirancang modal yang lebih kreatif, serta lebih efisien. Pemerintah milik masyarakat akan tercipta jika aparatnya dapat mendefinisikan ulang tugas dan fungsi mereka. Patut diduga bahwa banyak aparat yang tidak memahami pasti atau setidaknya tidak mengerti filosofi pelayanan yang akan diberikannya sehingga pelayanan publik yang di mimpikan oleh masyarakat jauh dari kenyataan yang mereka alami.

Dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa Negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya. Dalam hal ini urusan wajib tersebut tidak lepas dari urusan yang wajib dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Enrekang khususnya pada unsur aparat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Berdasarkan kewenangan aparat pemerintah daerah tersebut, maka aparat pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Namun, dari berbagai isu yang muncul, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat belum dapat memenuhi

harapan semua pihak, terutama kelengkapan masyarakat. Pelayanan yang di berikan oleh Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang belum maksimal karena masih adanya staf- staf yang kosong, di masing-masing seksi hal ini menimbulkan banyaknya pekerjaan yang menumpuk, tak hanya sampai disitu saja, terkadang gangguan jaringan menjadi salah satu masalah yang kerap terjadi sehingga menyebabkan terlambatnya pelayanan karena semua dokumen baru bisa diproses setelah jaringan terkoneksi antara pusat dan daerah.

Terkadang masyarakat juga tidak mematuhi persyaratan penerbitan sehingga dokumen terkait tidak bisa diterbitkan, dan seringkali perbedaan identitas diri yang tertulis dalam suatu dokumen dengan dokumen lainnya, perilaku masyarakat kabupaten Enrekang masi belum menyadari bahwa pentingnya data diri atau dokumen (KK, KTP, Akta Kelahiran dan data lainnya) sehingga baru melakukan pengurusan pada saat dokumen tersebut sudah sangat di butuhkan, akibatnya hal ini menimbulkan data-data yang tetumpuk. Tetapi hal ini tidak menghalangi dan perlu di tigtatkan pelayanannya guna merealisasikan peraturan daerah kabupaten Enrekang nomor 4 tahun 2012 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan. bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan standar teknologi informasi, dinas, tertib, dan diskriminatif dalam pencapaian standar minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi masalah kependudukan.

Pelayanan pegawai yang lelet. Selain hal tersebut, hal utama yang tak kalah menariknya terkait masalah banyaknya masyarakat yang memiliki KK dan KTP lebih dari satu atau ganda yang sudah jelas tidak sesuai dengan

peraturan yang ada. Disamping itu juga, masih ada masyarakat yang belum memahami tentang pentingnya memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Sedangkan sebagaimana telah diketahui bersama bahwa kepemilikan kartu tanda penduduk merupakan hal yang wajib dimiliki oleh setiap penduduk yang telah memenuhi syarat **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang.?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dimaksudkan untuk menjawab masalah pokok yang telah di rumuskan di atas. Adapun tujuan penelitian, yaitu Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang

D. Manfaat Menelitian

Maanfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan wawasan pengetahuan tambahan kualitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai. Melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya menyangkut masalah pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi Pemerintahan Kabupaten Enrekang dalam melakukan usaha dalam meningkatkan pelayanan publik di berbagai bidang, khususnya pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kabupaten Enrekang







BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Ada banyak definisi dari para ahli dan berbagai praktis bisnis tentang Sumber Daya Manusia (MSDM) yang semuanya berusaha menggali tentang SDM secara dalam dan komprehensif dimana pemikiran tersebut dipengaruhi oleh berbagai latar belakang masing-masing yang saling berbeda-beda seperti pendidikan, pekerjaan dan juga pengalaman. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. (Irham Fahmi, 2016)

Menurut Wilson Bangun (2012:6), memberikan pengertian manajemen sumber daya manusia suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan dan pengawasan, terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi.

Sedangkan Kasmir (2014) Menjelaskan bahwa Sumber Daya Manusia adalah konsep yang bertalian dengan kebijakan, prosedur, dan praktik bagaimana mengelola dan mengatur orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Menurut Sutrisno (2014:44), Sumber Daya Manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akan perasaan, keinginan keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua

potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Dalam pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia adalah aset terpenting di sebuah organisasi yang membantu organisasi untuk beroperasi dan mencapai tujuan.

2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Malayu S.P Hasibuan (2013:21) meliputi:

a. Perencanaan.

Perencanaan (*human resources planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.

b. Pengorganisasian.

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*).

c. Pengarahan.

Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

d. Pengendalian.

Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

e. Pengadaan.

Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

f. Pengembangan.

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

g. Kompensasi.

Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.

h. Pengintegrasian.

Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

i. Pemeliharaan.

Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.

j. Kedisiplinan.

Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.

k. Pemberhentian.

Pemberhentian (*separation*) adalah putusanya hubungan kerja seseorang dari perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya.

B. Pengertian Analisis

Kebijakan analisis merupakan salah satu hal yang penting dalam menentukan suatu kebijakan, sebab dalam pelaksanaan dan penentuan suatu analisis, maka tolak ukuran dalam menentukan tingkat keberhasilannya tentunya akan sangat sulit menilainya. Fungsi analisis dalam suatu hal yang sangat penting dalam menentukan suatu kebijaksanaan terutama mengenai tindak lanjutan pembangunan karena dalam mengambil keputusan peran analisis sangat berarti. Oleh karena itu, dalam analisis yang perlu adalah kesimpulan, dimana dapat digunakan sebagai pegangan terhadap pelaksanaan tindakan..

Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan masyarakat. Pemerintah tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani kepentingan masyarakat dalam mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional.

Analisis merupakan sebuah kegiatan untuk meneliti suatu objek tertentu secara sistematis, Menurut Spradley (sugiyono, 2015:335) mengatakan bahwa analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencapai suatu pola selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkait dengan penguji secara sistematis terhadap

sesuatu untuk menentukan bagaimana, hubungan antara bagaimana dan hubungannya dengan keseluruhan. informasi mengenai objek tersebut. Menurut Ensiklopedi Wikipedia analisis merupakan prosese pemecahan masalah yang kompleks menjadi sub-sub permasalahan agar mudah di mengerti.

C. Pelayanan Publik

1. Defesi Pelayanan Publik

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (2012:157), kualitas pelayanan publik secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kata Kualitas sendiri mendukung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas adalah:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan
- b. Kecocokan dengan pemakaian
- c. Perbaikan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan/cacat
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak dari awal dan setiap saat
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Pada prinsipnya pengertian-pengertian di atas dapat di terima, yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut, ciri-ciri tersebut yaitu antara lain:

- a. Ketetapan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu atau proses
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan

d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer

d. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang ber-AC kebersihan dan lain-lain

Dalam konteks pelayanan publik, ditekankan bahwa pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik senada dengan itu, Menurut Dwiyanto (2015:35) pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintah. pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik.

Menurut putri, dan Fadhilla (2012:132) pelayanan publik secara ringkas bisa di artikan sebagai layanan yang di berikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta). Apabila masyarakatnya ingin mendapatkan pelayanan akan ketiga kebutuhan tersebut. Pendapat tersebut sejalan dengan yang dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan. (Ratminto dan Atik, 2013:5).

Pengertian pelayanan publik Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik yaitu 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 penyelenggaraan pelayanan publik. Warga Negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat di pertanggung jawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat di pertanggung jawabkan menghasilkan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Peningkatan dalam pelayanan publik di tandai oleh peningkatan karya (*performance improvement*) yang berdasarkan kompersional' dilakukan yang berdasarkan kompersional di lakukan dengan berbagai cara yakni melalui perbaikan:

- a. Efisiensi
- b. Eektivitas
- c. Kualitas
- d. Kreativitas

Jika keempat hal ini berhasil di upayakan perbaikannya maka akan didapatkan peningkatan produktivitas yang akan memberikan manfaat bagi banyak pihak berdasarkan pengalaman dalam mengembangkan budaya produktivitas yang akan memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Dalam kualitas pelayanan publik terdapat beberapa indikator yang dapat di gunakan sebagai berikut:

- a. *Responsiveness* ialah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. *Responsibility* ialah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- c. *Accountability* ialah ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan ketidaktahuan pemerintah akan hal menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahannya, yaitu:

- a. Apasit
- b. Menolak berurusan
- c. Bersikap dingin
- d. Memandang rendah
- e. Bekerja bagaikan robot
- f. Terlalu ketat pada prosedur
- g. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain

Sementara itu indikator faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintahan, yang lebih banyak disebabkan:

- a. Gaji rendah
- b. Sikap mental aparat pemerintah
- c. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya

Pada hakikatnya, kualitas pelayanan publik dapat di ketahui dengan cara membandingkan perspeksi pada pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang di terima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara masyarakat dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik terciptanya loyalitas masyarakat.

Dari uraian diatas jelas menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur Negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri.

2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Bentuk-bentuk pelayanan publik adalah penggolongan produk layanan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan. Amin Ibrahim berpendapat "bahwa ada dua bentuk pelayanan publik yaitu barang dan jasa". (Ibrahim, 2008:5).

Pelayanan dalam bentuk barang adalah pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pemberi layanan dalam bentuk barang berwujud, sedangkan pelayanan dalam bentuk jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh penerima layanan kepada penerima layanan dalam bentuk layanan jasa atau sifatnya tidak berwujud, namun dapat dirasakan oleh penerima layanan. Pelayanan barang lebih mudah dilakukan penilaian dibandingkan dengan pelayanan jasa dikarenakan sifat yang dimiliki oleh masing-masing pelayanan tersebut.

Berdasarkan Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1, ada tiga bentuk pelayanan publik yang dapat diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, yakni pelayanan administratif, jasa dan barang. Pelayanan administratif adalah suatu bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah terhadap kebutuhan keadministrasian. Adapun bentuk-bentuk upaya pelayanan administrasi tersebut seperti pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan Akta Kelahiran Anak, pembuatan Sertifikat Tanah, pembuatan Izin Mendirikan Bangunan, pembuatan Paspor dan lain-lainnya. Pelayanan barang adalah suatu bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat akan kebutuhan barang.

Adapun bentuk pelayanan barang yang disediakan oleh pemerintah biasanya bersifat kebutuhan pokok seperti beras, listrik, minyak goreng, minyak tanah, gas dan barang-barang lain yang bersifat pokok. Pelayanan jasa adalah pemberian atau pemenuhan kebutuhan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat misalnya sarana transportasi, pendidikan, kesehatan, dan lain-lainnya. Pemenuhan kebutuhan tersebut bisa dilakukan oleh pihak pemerintah sendiri, namun selain itu juga dapat dilakukan oleh pihak swasta, bahkan dapat terjadi suatu kerjasama antara pemerintah dan swasta dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut.

Hal itu, tergantung dengan berbagai pertimbangan seperti sejauh mana keuntungan atau nilai positif apabila pelayanan tersebut diambil alih oleh salah satu lembaga tersebut (pemerintah atau swasta). Kerjasama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus berlandaskan pertimbangan-pertimbangan yang matang misalnya pengenaan biaya terhadap masyarakat, efektivitas pelayanan dan faktor pertimbangan yang lainnya.

3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Barata (2014:11) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyediaan layanan yaitu pihak dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*good*) atau jasa-jasa (*service*).
- b. Penerimaan layanan, yaitu mereka yang disebut konsumen (*customer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyediaan layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkualitas erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati

4. Asas-Asas Pelayanan Publik

Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa asas-asas pelayanan publik terdiri dari :

- a. Asas Kepentingan Umum
- b. Asas Kepastian Hukum
- c. Asas Kesamaan Hak
- d. Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban
- e. Asas Keprofesionalan
- f. Asas Partisipatif

- g. Asas Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif
- h. Asas Keterbukaan
- i. Asas Akuntabilitas
- j. Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan
- k. Asas Ketepatan Waktu dan Kecepatan
- l. Asas Kemudahan dan Keterjangkauan

(UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 4)

Asas kepentingan umum adalah pelayanan publik diselenggarakan atas dasar kepentingan masyarakat ramai (publik). Pelayanan tersebut ada karena masyarakat membutuhkan pelayanan tersebut. Kemudian, asas kepastian hukum adalah pelayanan publik diselenggarakan dengan hukum dan prosedur yang jelas.

Kejelasan tentang hak-hak dan kewajiban pelayanan harus diatur secara jelas, sehingga memiliki kepastian hukum bagi masyarakat. Asas kesamaan hak adalah tidak ada perbedaan perlakuan yang berbeda antara penerima layanan yang satu dengan yang lainnya. Seluruh masyarakat memiliki hak yang sama, tidak memandang golongan, agama, ras dan yang lain-lainnya.

Selanjutnya adalah asas keseimbangan hak dan kewajiban adalah baik pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi apa yang mesti dilakukan antara kedua belah pihak (hak dan kewajiban). Kedua belah pihak dalam pelayanan harus menaati yang harus dipenuhi oleh kedua pihak, sehingga terjadi keseimbangan dan tidak terjadi ketidakadilan di antara belah pihak.

Asas keprofesionalan adalah pemberi atau penyedia layanan harus bersikap profesional, mampu melaksanakan pelayanan yang disediakan dan dijanjikan kepada penerima layanan dengan baik, lancar dan optimal.

Bentuk dari keprofesionalan tersebut dapat dilihat dari minimnya kritik dari penerima layanan. Asas partisipatif adalah pelayanan publik juga harus mampu mendorong masyarakat untuk ikut serta dalam menyelenggarakan pelayanan yang baik. Keterlibatan masyarakat dalam pelayanan sangat diperlukan karena pemerintah memiliki keterbatasan, agar pelayanan tersebut berjalan dengan baik.

Asas selanjutnya, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif adalah perlakuan yang sama kepada seluruh masyarakat dengan tidak memandang agama, usia, ras dan sebagainya. Asas keterbukaan adalah suatu pelayanan harus jelas diketahui oleh masyarakat bersifat terbuka tidak ada yang ditutup-tutupi, baik dari segi prosedur, Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang di informasikan dengan jelas kepada masyarakat, sehingga masyarakat tahu mekanisme dan hak-hak yang dapat mereka peroleh.

Asas akuntabilitas adalah penyelenggara dan penyedia layanan harus bertanggung jawab atas apa yang mereka berikan kepada masyarakat. Penyelenggara dan penyedia tidak boleh menutup mata ketika terjadi suatu masalah pada saat pelayanan itu berlangsung atau sesudah pelayanan itu dilakukan. Kemudian, asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan adalah fasilitas yang baik harus dipenuhi dengan baik oleh pemerintah baik yang bersifat primer maupun sekunder. Mereka juga memiliki hak yang sama dengan yang lain untuk mendapatkan pelayanan yang optimal.

Asas ketepatan waktu adalah pelaksanaan pelayanan harus sesuai dengan apa yang telah dijadwalkan. Misalkan suatu tempat pelayanan mulai menerima pelayanan pada pukul 08.00 WIB, maka pada waktu itu juga tanpa terkecuali orang yang membutuhkan pelayanan harus segera dilayani, tanpa alasan apapun. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan adalah ciri-ciri

dari pelayanan yang baik, optimal dan berkualitas. Unsur-unsur ini harus diupayakan oleh penyelenggara dan penyedia layanan agar pelayanan tersebut dapat memuaskan penerima layanan

5. Hakikat Pemberian Pelayanan Publik Oleh Aparatur Pemerintah

secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus di jalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*publik services functions*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection functions*). Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintahan dalam pelayanan umum (publik services) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana Negara telah menjalankan perannya dengan tidak dengan tujuan pendiriannya.

Dengan demikian akan di lakukan penelitian tentang sama tidaknya antara harapan dan kenyataan di dalam pengurusan sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan publik, apabila di temukan ketidak sama maka pemerintah di harapkan mampu mengoreksi keadaan agar lebih teliti dalam meningkatkan kualitas dalam pelaksanaan pelayanan publik. Selanjutnya yang di pertanyakan masyarakat dalam hal ini seperti, ketentuan biaya tetap, waktu yang di tetapkan dan mutu, yang di tuntut masyarakat apakah telah dapat dipenuhi. Andai kata tidak terpenuhi, pemerintah dapat di harapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada persyaratan berikutnya, tentang informasi

yang di terima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapainya.

Dalam pelaksanaan pelayanan yang bebas dari kesalahan dan biaya pelayanan. Hal tersebut sangat di pengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan. Semakin baik faktor struktur ornganisasi maupun aparatur dan sistem pelayanan maka kualitas pelayanan publik akan semakin baik pula dan semakin dapat memutuskan masyarakat sebagai pengguna hasil layanan sehingga kualitas pelayanan publik yang berkualitas dapat tercapai.

D. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Joseph M. Juran dalam Budiarto dalam Hardiansyah (2011:80) kualitas pelayanan publik adalah sesuai untuk digunakan (*fitnes for use*) yakni suatu produk atau jasa harus bisa memenuhi apa yang diharapkan oleh penggunanya. Definisi kualitas juga dikemukakan oleh Garvin dan Davis, kualitas adalah kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, tenaga kerja atau manusia, tugas, serta proses dan lingkungan yang memenuhi ataupun melebihi harapan masyarakat.

Maxwell dalam Mansyur Achmad (2008:124) mengungkapkan 5 krtiteria untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, yakni :

1. Tepat dan relevan artinya pelayanan harus mampu memenuhi preprensi, harapan, dan kebutuhan individu atau masyarakat.
2. Tersedia dan terjangkau artinya pelayanan harus dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas.

3. Dapat menjamin rasa keadilan artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
4. Dapat diterima artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknik atau cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, dan manusiawi.
5. Efektif artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.
6. Berdasarkan pendapat diatas bahwa kriteria dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas yang pertama adalah memahami kebutuhan dan harapan masyarakat serta dapat terjangkau oleh semua lapisan masyarakat. Banyaknya pengguna layanan yang berasal dari berbagai lapisan mulai dari kalangan atas sampai bawah pemberi layanan dituntut berlaku adil dalam memberikan layanan dan tidak membedakan masyarakat sesuai dengan status sosialnya karena semua masyarakat berhak menerima layanan terbaik dengan memerhatikan semua aspek seperti menerima respon yang positif dan penyelesaian administrasi yang cepat, dengan perlakuan yang sama maka semua lapisan masyarakat merasakan kepuasan

indikator kualitas pelayanan publik Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah dan aparatur Negara memang tidak bisa dihindari bahkan ini juga menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat diukur dari kriteria indikator kualitas pada pelayanan publik. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Hardiansyah (2011:65) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh

konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* (Ketampakan fisik) artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh penyedia pelayanan. Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, indikatornya adalah
 - a. Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Reliability* (Kehandalan) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat, indikatornya:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsives* (ketanggapan) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat
 - a. Merespon setiap masyarakat atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat
 - b. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - c. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - d. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat waktu
4. *Assurance* (Jaminan) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan, indikatornya :
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. *Empathy* (Empati) adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual atau pribadi, indikatornya :
 - a. Mendahulukan kepentingan masyarakat atau pemohon
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskrimatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap masyarakat

E. Tinjauan Empiris

Tabel 2. 1 : Tinjauan Empiris

No	Nama Penelitian/tahun	Judul	Hasil penelitian
1	Emil Rifqi1, Drs. Turtiantoro, M.Si2, Dra. Sulistyowati, M.Si3 Jurusan Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Diponegoro	ANALISIS KUALITAS PELAYANAN IZIN TRAYEK ANGKUTAN UMUM (Studi pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Jepara)	Faktor penyebab pelayanan izin trayek angkutan umum di BPMPPT Kabupaten Jepara Kurang Optimal. Dampak yang dirasakan oleh pemohon izin trayek angkutan umum akibat dari pelayanan izin trayek angkutan umum yang kurang optimal
2	Azalea Narita AS , Warjio, Agus Suryadi Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, Universitas Sumatera Utara, Indonesia	Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan	Analisis Kualitas Pelayanan Publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan pada Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan dengan menggunakan 14 (empat belas) unsur atau indikator yang didasarkan pada

			Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan adalah Baik.
3	A. Samsu Alam (Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin) A. M Rusli (Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Mamuju Utara	pada masa pembentukan kabupaten sistem ataupun manajemen layanan sangat tidak memberikan kontribusi apa-apa karena kendala sumberdaya dan fasilitas infrastruktur dan teknis belum ada yang bisa dimaksimalkan.
4	Annisa Azzahra Handriati 1) Sunaryo2) Vembri Noor Helia3)	ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN	kualitas pelayanan publik di terminal bus Jombor Sleman menunjukkan sebagian besar responden merasa kurang puas terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan.

		MENGGUNAKAN METODE SERVPERF-IPA-CSI	
5	Neng Kamarni, SE., MSi. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas, Padang	ANALISIS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP MASYARAKAT (KASUS PELAYANAN KESEHATAN DI KABUPATEN AGAM)	Tingkat pelayanan kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam sudah termasuk dalam kategori baik, dimana unsur pelayanan yang paling menonjol adalah prosedur pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan

F. Kerangka Konsep

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang merupakan salah satu penyedia layanan publik kepada masyarakat. Dalam observasi yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang ada beberapa masalah yang di jumpai yaitu: sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang masih kurang, belum memuaskannya kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang yang dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti Akta Kelahiran, Kk, Dan Ktp Elektronik (E-Ktp). Selain itu juga tidak optimalnya informasi yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang kepada masyarakat tentang produk, syarat, dan lama pembuatannya.

Pengawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang kurang cepat tanggap dalam mawujudkan persyaratan yang di ajukan oleh masyarakat Enrekang melalui *website*. Ketiadaan jaminan pemrosesan produk yang salah, ditunjukkan dengan ketidak pastian waktu yang di lakukan untuk membenarkan produk tersebut. Guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Enrekang, perlu di lakukan analisis secara mendalam menggunakan indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan

Adapun skema digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Skema kerangka konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Sumber Penelitian

1. Jenis penelitian

Pendekatan yang di gunakan adalah kualitatif. Pendekatan merupakan suatu penelitian untuk mendeskripsikan peristiwa, perilaku orang atau suatu keadaan pada tempat tertentu secara rinci dan mendalam dalam bentuk narasi.

2. Sumber Penelitian

Sumber penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Pemilihan Dinas Capil sebagai subjek penelitian berdasarkan judul penelitian dan juga Dinas Capil sebagai instansi teknis daerah yang bagus dalam proses penyelenggaraan administrasi kependudukan.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Enrekang Jl. Ps. Baru No.7, Kec. Enrekang, Kab. Enrekang. Adapun waktu penelitian yang dilaksanakan selama kurang lebih 2 (dua bulan) Mei sampai juni 2019

C. Objek Penelitian

Adapun objek penelitian yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah dilayanan di kontor Dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Enrekang yang dijadikan sebagai (informan kunci)

yang dianggap memiliki pengetahuan yang lebih banyak mengenai objek yang akan diteliti.

D. Sumber Data

1. Data primer

Data primer adalah data pokok dalam penelitian yang diperoleh langsung dari responden dengan cara menyebarkan angket yaitu berupa informasi berupa pelayanan yang diberikan langsung dengan pembahasan yang ada di lapangan.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data pendukung penelitian, diperoleh dari instansi terkait yang dibutuhkan untuk peneliti ini yang mencakup:

- a. Jenis pelayanan yang diberikan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang
- b. Jumlah aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang
- c. Sejak berdirinya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang
- d. Struktur organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang
- e. Keadaan penduduk di Kecamatan Enrekang

3. Informan penelitian

Informan penelitian adalah orang yang memiliki pengetahuan mengenai objek yang akan di teliti. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- | | |
|--|---------|
| 1. Kepada dinas | 1 orang |
| 2. Sekretaris | 1 orang |
| 3. Bidang pelayanan | 1 orang |
| 4. Seksi informasi administrasi kependudukan | 1 orang |
| 5. Masyarakat | 5 orang |

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat, relevan, dan dapat di pertanggung jawabkan maka penulis menggunakan beberapa teknik dalam mengumpulkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang akan di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi (Pengamatan)

Metode yang digunakan untuk memperoleh data dengan melakukan pengamatan aktivitas pelayanan publik yang terjadi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil di Kabupaten Enrekang

2. Wawancara

Wawancara ini di lakukan dengan cara Tanya-jawab langsung dengan responden, yaitu tentang pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil di Kabupaten Enrekang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik penelitian yang di gunakan untuk memperkuat hasil penelitian, sehingga di peroleh data yang asli, lengkap, dan bukan berdasarkan perkiraan, atau dengan mengambil data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen yang sudah ada. Dokumentasi ini di lakukan dengan cara mengumpulkan data-data seperti struktur organisasi, visi dan misi intans, serta bukti beru poto pelayanan yang di lakukan oleh intansi terkat. Penelitian mengakses dan memperoleh data maupun informasi atau pun teori-teori yang berhubungan dengan penelitian.





BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini akan di deskripsikan hasil penelitian dan pembahasan dari data mengenai fokus penelitian. Sebelum mendeskripsikan hasil penelitian dan pengumpulan data, maka terlebih dahulu peneliti akan mendeskripsikan secara singkat tentang gambaran umum Kabupaten Enrekang sebagai lokasi penelitian.

1. Deskripsi lokasi penelitian

Kabupaten Enrekang termasuk dalam salah satu wilayah dalam Provinsi Sulawesi Selatan yang secara astronomis letak pada $3^{\circ} 14' 36''$ - $3^{\circ} 50' 00''$ LS dan $119^{\circ} 40' 53''$ - $120^{\circ} 06' 33''$ BT dan berada pada ketinggian 442 m dpl, dengan luas wilayah sebesar 1.786,01 km². terbagi dalam 12 kecamatan yaitu: : Kecamatan Maiwa seluas 392,87 km², Kecamatan Enrekang seluas 291,19 km², Kecamatan Baraka seluas 159,15 km², Kecamatan Anggeraja seluas 125,34 km², Kecamatan Alla seluas 34,66 km², Kecamatan Bungin seluas 236,84 km², Kecamatan Cendana seluas 91,01 km², Kecamatan Curio seluas 178,51 km², Kecamatan Malua seluas 40,36 km², Kecamatan Buntu Batu seluas 126,65 km², Kecamatan Masalle seluas 68,35 km², Kecamatan Baroko seluas 41,08 km².

2. Deskripsi Objek penelitian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang (Disdukcapil) untuk Wilayah Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang merupakan instansi pemerintahan yang

bertugas dalam pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan dan tugas lainnya yang di berikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Enrekang. Fungsi dan tugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang tersebut merupakan pelayanan dalam mengurus berbagai persuratan seperti membuat surat akta lahir atau akta kelahiran, surat dokumen kependudukan, Kartu Keluarga (KK), akta perkawinan surat keterangan pindah hingga pembuatan Ktp-Elektronik Atau E-Ktp. Untuk warga yang akan mengurus dokumen pendudukan agar dapat menyiapkan syarat-syarat kelengkapan berkas. Informasi cara, syarat dan biaya pengurusan (jika ada) dapat diperoleh melalui call center Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil atau halo Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, anda juga bisa megakses website resmi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang untuk informasi umum. Bagi anda yang membutuhkan pelayanan langsung datang ke kantor Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil terdekat pada hari dan jam kerja / jam 08:00 buka.

3. Visi dan Misi Organisasi

1. Visi

“Terwujudnya pusat Data dan informasi kependudukan yang akurat tertib dan dinamis berbasis teknologi informi melalui gerbang emas”

2. Misi

- 1) Meningkatkan prosfesionalisme SDM yang berorientasi pelayanan kualitas (service quality) dengan memberikan pelayanan secara ramah, akurat, cepat dan transparan.

- 2) Meningkatkan kualitas data base kependudukan dan pencatatan sipil melalui pengelolaan data base berbasis teknologi informasi.
- 3) Meningkatkan kapasitas sumber daya yang meliputi SDM, teknologi informasi administrasi kependudukan dan sarana pendukung lainnya.

Meningkatkan kualitas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui penyediaan pelayanan yang berkualitas untuk kepuasan masyarakat dengan merujuk pada standar operasional pelayan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yg berlaku.





4. Struktur Organisasi

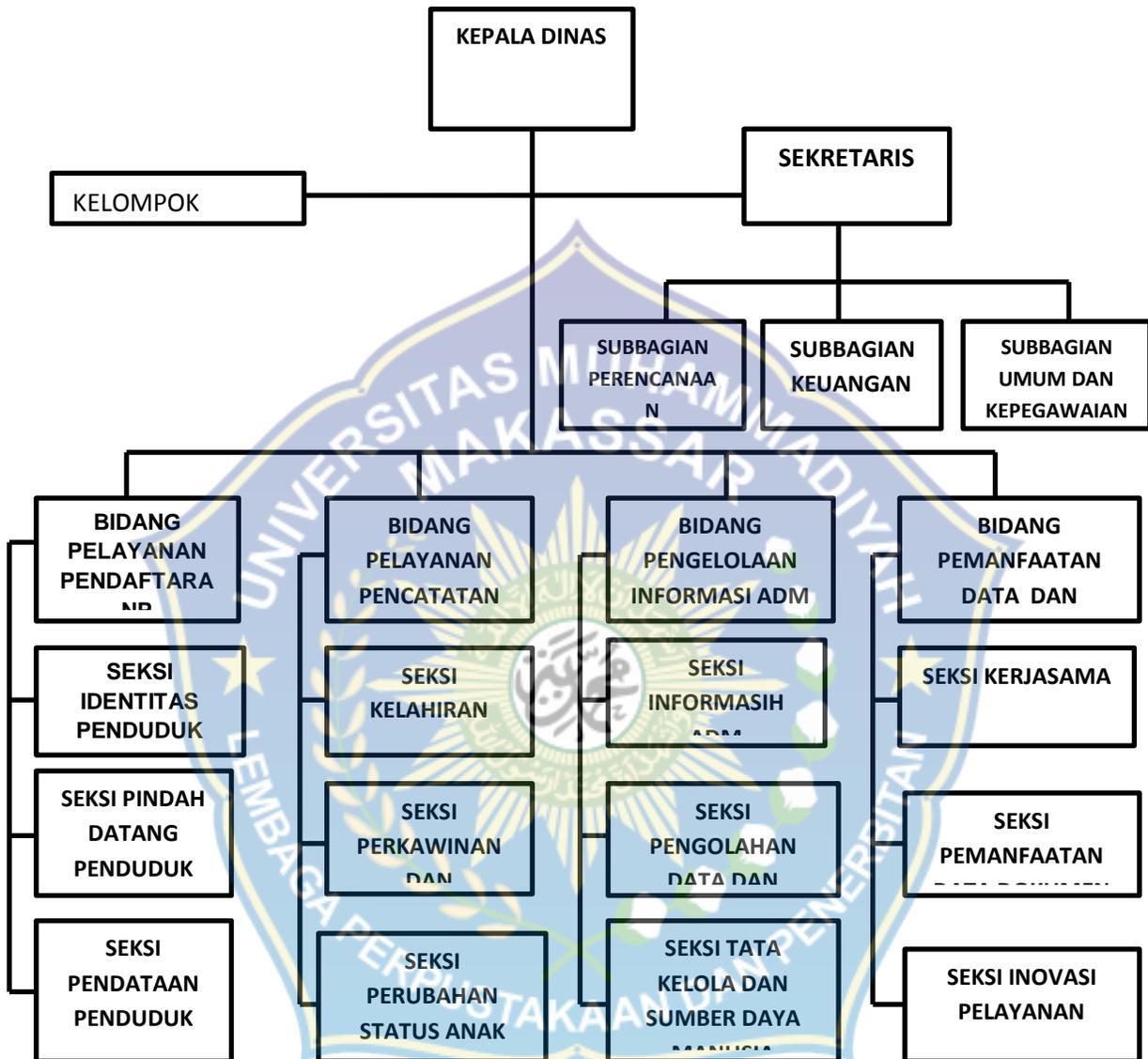


Table 1

Jumlah Kepala Keluarga dan rata-rata Anggota Keluarga per Kecamatan

KODE	NAMA KECAMATAN	DATA PENDUDUK				RATA-RATA ANGGOTA KELUARGA
		JUMLAH PENDUDUK		KEPALA KELUARGA		
		JIWA	%	JIWA	%	
1	2	3	4	5	6	7
73.16.01	MAIWA	28,719	11.96	219	0.35	131.14
73.16.02	ENREKANG	40,186	16.74	1,566	2.51	25.66
73.16.03	BARAKA	25,265	10.52	3,889	6.24	6.50
73.16.04	ANGGERAJA	30,175	12.57	6,603	10.59	4.57
73.16.05	ALLA	25,695	10.70	7,958	12.76	3.23
73.16.06	BUNGIN	5,915	2.46	8,001	12.83	0.74
73.16.07	CENDANA	11,027	4.59	7,876	12.63	1.40
73.16.08	CURIO	18,382	7.66	6,016	9.65	3.06
73.16.09	MALUA	9,755	4.06	5,145	8.25	1.90
73.16.10	BUNTU BATU	16,323	6.80	4,092	6.56	3.99
73.16.11	MASALLE	15,903	6.62	11,006	17.65	1.44
73.16.12	BAROKO	12,756	5.31			
	JUMLAH	240,101	100.00	62,371	100.00	183.62

Sumber: SIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Enrekang, tahun 2018

Table 2

Migrasi Masuk antar Provinsi dan Migrasi Masuk Antar Kabupaten/kota

NO	KECAMATAN	KALSIKASI PINDAH PERGI ANTAR PROPINSI						KLASIFIKASI PINDAH PERGI ANTAR Kab. / KOTA					
		LK	%	PR	%	JML	%	LK	%	PR	%	JML	%
1	MAIWA	82	47.95%	89	52.05%	171	9.27%	124	55.11%	101	44.89%	225	15.16%
2	ENREKANG	252	54.08%	214	45.92%	466	25.27%	135	43.13%	178	56.87%	313	21.09%
3	BARAKA	88	49.16%	91	50.84%	179	9.71%	51	46.36%	59	53.64%	110	7.41%
4	ANGGERAJA	103	53.37%	90	46.63%	193	10.47%	73	47.40%	81	52.60%	154	10.38%
5	ALLA	76	45.51%	91	54.49%	167	9.06%	86	43.88%	110	56.12%	196	13.21%
6	BUNGIN	8	42.11%	11	57.89%	19	1.03%	17	65.38%	9	34.62%	26	1.75%
7	CENDANA	68	49.28%	70	50.72%	138	7.48%	55	55.00%	45	45.00%	100	6.74%
8	CURIO	60	60.00%	40	40.00%	100	5.42%	39	43.82%	50	56.18%	89	6.00%
9	MALUA	53	59.55%	36	40.45%	89	4.83%	21	48.84%	22	51.16%	43	2.90%
10	BUNTU BATU	74	49.33%	76	50.67%	150	8.13%	39	48.15%	42	51.85%	81	5.46%
11	MASALLE	43	57.33%	32	42.67%	75	4.07%	31	46.97%	35	53.03%	66	4.45%
12	BAROKO	49	50.52%	48	49.48%	97	5.26%	35	43.21%	46	56.79%	81	5.46%
	JUMLAH	956	51.84%	888	48.16%	1844	100.00%	706	47.57%	778	52.43%	1484	100.00%

Sumber: siak disdukcapil tahun 2018

Table 3

Mingran keluar antar Provinsi dan Mingrasi Kabupaten/Kota

NO	KECAMATAN	KALSIKASI DATANG ANTAR PROPINSI						KLASIFIKASI DATAN ANTAR Kab. / KOTA					
		LK	%	PR	%	JML	%	LK	%	PR	%	JML	%
1	MAIWA	87	60.84%	56	39.16%	143	11.97%	84	51.53%	79	48.47%	163	13.04%
2	ENREKANG	155	54.58%	129	45.42%	284	23.77%	108	47.58%	119	52.42%	227	18.16%
3	BARAKA	50	47.62%	55	52.38%	105	8.79%	65	48.15%	70	51.85%	135	10.80%
4	ANGGERAJA	126	54.55%	105	45.45%	231	19.33%	82	51.25%	78	48.75%	160	12.80%
5	ALLA	39	43.33%	51	56.67%	90	7.53%	68	49.64%	69	50.36%	137	10.96%
6	BUNGIN	12	48.00%	13	52.00%	25	2.09%	3	33.33%	6	66.67%	9	0.72%
7	CENDANA	35	53.03%	31	46.97%	66	5.52%	31	53.45%	27	46.55%	58	4.64%
8	CURIO	25	49.02%	26	50.98%	51	4.27%	36	36.00%	64	64.00%	100	8.00%
9	MALUA	35	63.64%	20	36.36%	55	4.60%	24	36.92%	41	63.08%	65	5.20%
10	BUNTUBATU	30	47.62%	33	52.38%	63	5.27%	21	39.62%	32	60.38%	53	4.24%
11	MASALLE	21	42.86%	28	57.14%	49	4.10%	31	46.97%	35	53.03%	66	5.28%
12	BAROKO	20	60.61%	13	39.39%	33	2.76%	36	46.75%	41	53.25%	77	6.16%
	JUMLAH	635	53.14%	560	46.86%	1195	100.00%	589	47.12%	661	52.88%	1250	100.00%

Sumber: siak disdukcapil tahun 2018



Table 4

Jumlah Kepemilikan Kartu Keluarga di Kabupaten Enrekang

NO URUT	KECAMATAN	KEPEMILIKAN KARTU KELUARGA	PERSENTASE
1	MAIWA	8422	12.43
2	ENREKANG	11893	17.56
3	BARAKA	6961	10.28
4	ANGGERAJA	8622	12.73
5	ALLA	7220	10.66
6	BUNGIN	1578	2.33
7	CENDANA	3321	4.90
8	CURIO	4748	7.01
9	MALUA	2773	4.09
10	BUNTU BATU	4368	6.45
11	MASALLE	4278	6.31
12	BAROKO	3560	5.26
JUMLAH		67744	100.00

Sumber :Siak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kab. Enrekang Tahun 2018

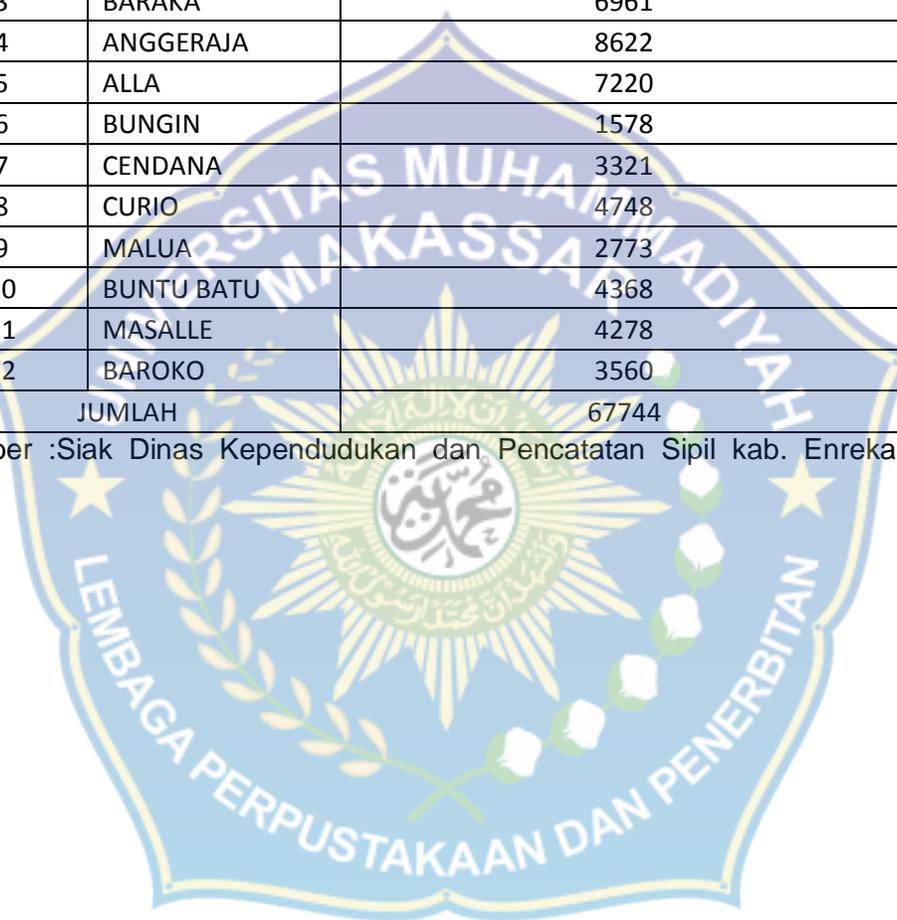


Table 5
Kepemilikan Ktp

Kecamatan		Wajib KTP						Kepemilikan KTP					
		Pria		Wanita		JUMLAH		Pria		Wanita		JUMLAH	
Kode	Nama	Jumlah	%	Jumlah	%	Kecamatan	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Kecamatan	%
73.16.01	MAIWA	10,282	50.57%	10,05	49.43%	20,332	12.14%	8,286	49.07%	8,6	50.93%	16,886	13.09%
73.16.02	ENREKANG	14,363	50.02%	14,354	49.98%	28,717	17.14%	10,176	48.85%	10,657	51.15%	20,833	16.15%
73.16.03	BARAKA	9,003	51.09%	8,619	48.91%	17,622	10.52%	6,683	49.33%	6,864	50.67%	13,547	10.50%
73.16.04	ANGGERAJA	10,882	50.91%	10,494	49.09%	21,376	12.76%	8,533	49.30%	8,775	50.70%	17,308	13.42%
73.16.05	ALLA	9,273	51.68%	8,671	48.32%	17,944	10.71%	6,845	50.20%	6,791	49.80%	13,636	10.57%
73.16.06	BUNGIN	2,116	51.93%	1,959	48.07%	4,075	2.43%	1,599	51.81%	1,487	48.19%	3,086	2.39%
73.16.07	CENDANA	3,88	49.39%	3,976	50.61%	7,856	4.69%	2,722	47.37%	3,024	52.63%	5,746	4.45%
73.16.08	CURIO	6,266	51.70%	5,855	48.30%	12,121	7.23%	4,947	50.77%	4,796	49.23%	9,743	7.55%
73.16.09	MALUA	3,408	50.21%	3,379	49.79%	6,787	4.05%	2,676	48.32%	2,862	51.68%	5,538	4.29%
73.16.10	BUNTUBATU	5,646	51.76%	5,261	48.24%	10,907	6.51%	4,169	51.02%	4,002	48.98%	8,171	6.33%
73.16.11	MASALLE	5,663	52.19%	5,188	47.81%	10,851	6.48%	4,022	51.09%	3,851	48.91%	7,873	6.10%
73.16.12	BAROKO	4,644	51.91%	4,303	48.09%	8,947	5.34%	3,356	50.53%	3,285	49.47%	6,641	5.15%
Jumlah		85,426	613.36%	82,109	586.64%	167,535	0%	64,014	597.66%	64,994	602.34%	129,008	0%
Jmlah Total		85,426	613.36%	82,109	586.64%	167,535	0%	64,014	597.66%	64,994	602.34%	129,008	0%

Sumber: Siak Disdukcapil Tahun 2018



Table 6

Akta Kelahiran

NO	KECAMATAN	KEPEMILIKAN	PERSENTASE	TIDAK MEMILIKI	PERSENTASE
URUT		AKTA KELAHIRAN	%	AKTA KELAHIRAN	%
-1	-2	-3	-4	-5	-6
1	MAIWA	6118	11.36	4404	12.19
2	ENREKANG	7742	14.38	7088	19.62
3	BARAKA	5726	10.63	3813	10.55
4	ANGGERAJA	6154	11.43	4625	12.80
5	ALLA	4746	8.81	4914	13.60
6	BUNGIN	1591	2.95	640	1.77
7	CENDANA	2551	4.74	1467	4.06
8	CURIO	5159	9.58	2379	6.58
9	MALUA	2666	4.95	861	2.38
10	BUNTU BATU	4734	8.79	1760	4.87
11	MASALLE	3943	7.32	2208	6.11
12	BAROKO	2720	5.05	1971	5.46
	JUMLAH	53850	100.00	36130	100.00

Sumber: Siak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Enrekang tahun 2018



B. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Enrekang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu perangkat kerja daerah yang bertugas untuk menjalankan fungsinya sebagai pemberi layanan kepada masyarakat dibidang pencatatan sipil kependudukan dan pencatatan sipil, adapun produk layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang adalah Bidang Pelayanan Kependudukan yang terdiri dari Kartu Keluarga. Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan hubungan dalam keluarga. Manfaat dan kegunaan Kartu Keluarga adalah menjadi bukti yang sah dan kuat atas status identitas keluarga dan anggota keluarga akan kedudukan keberadaan kependudukan seseorang, serta menjadi dasar proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk dan pelayanan Kependudukan lainnya. Kartu keluarga berlaku selama tidak ada perubahan biodata dan susunan keluarga dari kepala keluarga dan anggota keluarganya. Kartu Tanda Penduduk-eL, kartu Tanda Penduduk adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang sah yang diterbitkan instansi pelaksana dan berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Manfaat dan kegunaan Kartu Tanda Penduduk-EI adalah sebagai tanda pengenal atau bukti diri kependudukan yang sah, untuk melakukan transaksi keuangan di perbankan, pengajuan dokumen keimigrasian, serta untuk keperluan –keperluan lain yang membutuhkan bukti diri seseorang. Masa berlaku Kartu Tanda Penduduk-eL berlaku seumur hidup.

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas haruslah memperhatikan dan menerapkan indikator-indikator kualitas pelayanan dengan baik yang meliputi, Ketampakan Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati

1. Ketampakan fisik

Ketampakan fisik adalah segala fasilitas-fasilitas yang dimiliki penyedia layanan seperti gedung, peralatan pegawai, papan informasi dan ruang tunggu. Indikatornya adalah:

a. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan merupakan suatu indikator yang penting untuk diterapkan dalam sebuah instansi khususnya instansi pemerintahan agar masyarakat dapat dengan mudah menerima suatu pelayanan yang baik serta cepat.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan AH selaku Kepala Dinas di Kantor Pencatatan Sipil :

1. Bagaimana proses pelayanan yang di berikan oleh pegawai kepada masyarakat..?

“jadi...kalau Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang menerapkan sistem 3 in 1 untuk kepentingan administrasi maksudnya sekali datang tiga kepentingan administrasi kependudukan, misalnya masyarakat mau membuat KTP secara otomatis juga memerlukan akta kelahiran dan kartu keluarga karna kita membutuhkan nik yang ada di kartu keluarga untuk proses pembuatan akta kelahiran yang nantinya juga akan digunakan untuk membuat KTP”

(Hasil wawancara dengan AH 27 Mei 2019 Jam 10:21 Wita).

Adapun kesimpulan dari wawancara untuk menunjukan bahwa pelayanan yang di terapkan pada Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Enrekang berbasis sistem pelayanan 3 in 1 yang bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan pembuatan dokumen kependudukan.

Berlanjut dengan pernyataan yang di berikan oleh informan IA selaku sekretaris di Kantor Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang yang mengatakan bahwa :

2. Bagaimana proses pelayanan yang di berikan oleh pegawai kepada masyarakat..?

“Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan prosedur yang ada serta sop yang berlaku di kantor ini”
(Hasil wawancara dengan IA 27 Mei 2019 Jam 10:50 Wita).

Berdasarkan pemaparan jawaban dari informan untuk menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya dan menjadi patokan pelayanan yang diberlakukan oleh setiap pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil..

Senada dengan pernyataan yang diberikan oleh informs JA selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan yang mengatakan bahwa:

3. Bagaimana proses pelayanan yang di berikan oleh pegawai kepada masyarakat..?

“Pelayanan kita disini berdasarkan SOP (standar oprasional prosedur) sesuai dengan standar , jika dalam SOP (standar oprasional prosedur) mengatakan bahwa dalam proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan misalnya 1 jam maka, kita juga harus menyelesaikan dokumen tersebut sesuai dengan aturan yang diberlakukan ”.

(Hasil wawancara dengan JA 27 Mei 2019 Jam 11:22 Wita)

Berangkat dari pemaparan yang diberikan oleh informan maka dapat ditarik sebuah kesimpulan yaitu penerapan SOP (standar oprasional prosedur) pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang memuat suatu aturan pelayanan yang harus dipatuhi oleh setiap oknum yang terlibat di dalam proses pelayanan serta menjadi pedoman pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat Kabupaten Enrekang.

Berlanjut dengan pernyataan yang diberikan oleh NA selaku Ketua Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang berpendapat bahwa:

4. Bagaimana proses pelayanan yang di berikan oleh pengawai kepada masyarakat..?

“Prosesnya yaitu pertama-tama masyarakat harus menyiapkan berkas-berkas yang diperlukan kemudian menuju ke bagian informasi yang akan memberikan persyaratan-persyaratan dalam pengurusan akta atau KK ataupun berkas yang ingin dibuat”.

(Hasil wawancara dengan NA 28 Mei 2019 Jam 09:40 Wita)

Pemaparan informasi yang diberikan oleh informan untuk menjelaskan alur pelayanan yang diterapkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta persyaratan-persyaratan yang harus disediakan oleh masyarakat sebelum melakukan sebuah pengurusan terkait dengan dokumen kependudukan yang akan diselesaikan guna untuk memudahkan proses pembuatan dokumen kependudukan.

Pemaparan singkat juga diberikan oleh SI selaku masyarakat Kabupaten , Enrekang yang mengatakan bahwa:

5. Bagaimana proses pelayanan yang di berikan oleh pegawai kepada masyarakat..?

“Proses pertamanya yaitu menunggu di ruang tunggu kemudian melakukan perekaman dan tanda tangan, selanjutnya menunggu lagi sampai selesai menurut saya proses yang demikian sudah memudahkan kami sebagai penerima pelayanan karena tidak terlalu berbelit-belit”.
(Hasil wawancara dengan SI 29 Mei 2019 Jam 09:02 Wita)

Dari penjelasan informan maka dapat disimpulkan bahwa adanya keteraturan proses pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang digambarkan dalam alur proses pelayanan yang simpel kepada masyarakat sebagai aktor penerima layanan.

Lain halnya dengan pendapat AR sebagai masyarakat di Kabupaten Masyarakat yang mengatakan bahwa:

6. Bagaimana proses pelayanan yang di berikan oleh pegawai kepada masyarakat..?

“Proses pelayaanannya baik, namun ada sedikit yang kurang memuaskan seperti lama menunggu dalam penyelesaian E-KTP, KK dan Akta Kelahiran”.
(Hasil wawancara dengan AR 29 Mei 2019 Jam 09:30 Wita)

Dari penjelasan informan untuk maka dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan yang di berikan oleh pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang kepada masyarakat masi perlu di tingkatkan lagi karena pelayanannya masi belum memuaskan karena proses pembuatan dokumen atau berkas memakan waktu yang lama.

Begitu pula yang di katakan oleh informan AI selaku masyarakat yang mengemukakan bahwa:

7. Bagaimana proses pelayanan yang di berikan oleh pegawai kepada masyarakat..?

“Saya pelayanan Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil proses pelayanannya lambat sehingga menimbulkan banyaknya antrian dokumen yang belum terselesaikan belum lagi jika ada masyarakat yang mempunyai keluarga yang bekerja di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dapat dengan mudah mendahului antrian dokumen yang sebelumnya, kita yang duluan datang tapi terakhir selesai dokumennya sedangkan yang mempunyai orang dalam dengan mudahnya selesai tanpa menunggu lama”.

(Hasil wawancara dengan AI 29 Mei 2019 Jam 10:40 Wita)

Dari penjelasan informan untuk maka dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan masi jauh dari kata baik hal ini di sebabkan oleh proses penyelesaian dokumen yang lambat dan di dukung oleh sistem kekeluargaan yang masi berlaku di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang selain menimbulkan antrian dokumen yang menumpuk juga menimbulkan kecemburuan bagi masyarakat pengguna pelayanan yang lain

Berlanjut dengan pernyataan yang diberikan oleh IS yang mengatakan bahwa

8. Bagaimana proses pelayanan yang di berikan oleh pegawai kepada masyarakat..?

”saya rasa pelayanan yang diberikan oleh para pegawai belum bisa di katakan bagus karena selain dari jaringan yang sering bermasalah juga dipicu dari pelayanan yang saya rasa masih berbelit belit”.

(hasil wawancara dengan IS 29 Mei 2019 Jam 13:00 Wita)

Dari penjelasan informan untuk maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang masih perlu dilakukan perbaikan dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh para aparatur yang bertugas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih berbelit-

belit sehingga menimbulkan antrian pelayanan serta ketidakpuasan masyarakat sebagai pihak yang akan menerima pelayanan.

Senada dengan pernyataan yang diberikan oleh YS sebagai masyarakat di Kabupaten Enrekang yang menjelaskan bahwa:

9. Bagaimana proses pelayanan yang di berikan oleh pegawai kepada masyarakat..?

“Pelayanannya menurut saya lumayan yah” karena ketika kita datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kita disambut oleh bagaian informasi namun ketika sudah ke tahap pembagian loket seringkali kita bertemu dengan pegawai yang sangat acuh tak acuh, ekspresi yang tidak enak dilihat hal tersebut membuat kita sebagai pihak penerima layanan merasa tidak enak dan ragu-ragu untuk melanjutkan pengurusan berkas yang hendak kita selesaikan.

(Hasil wawancara dengan YS 29 Mei 2019 Jam 13:24 Wita).

Dari pemaparan jawaban untuk dapat kita tarik kesimpulan yaitu masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang berada pada bagian pelayanan dikarenakan sikap para pegawai yang cenderung arogan kepada masyarakat yang akan melakukan pengurusan berkas kependudukan.

Dari semua jawaban di atas adapun kesimpulan yang dapat kita dapatkan dari indikator Ketampakan fisik dimana sub indikator yang pertama kemudahan dalam proses pelayanan dimana pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang menerapkan sistem pelayanan *3 in 1* yang bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan pembuatan dokumen kependudukan pelayanan tersebut dilakukan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan sebelumnya dan menjadi patokan pelayanan yang berlaku. Penerapan SOP(Standar Operasional Prosedur) memuat suatu aturan pelayanan yang harus dipatuhi oleh setiap oknum

yang terlibat di dalam proses pelayanan. Sebelum mendapatkan pelayanan ada persyaratan-persyaratan yang harus disediakan oleh masyarakat sebelum melakukan sebuah pengurusan terkait dengan dokumen kependudukan yang akan diselesaikan sistem pelayanan yang simpel kepada masyarakat sebagai aktor penerima layanan. Pemberian pelayanan yang di berikan oleh pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang kepada masyarakat masih perlu di tingkatkan lagi karena ada sistem kekeluargaan yang masih berlaku menimbulkan kecemburuan bagi masyarakat pengguna pelayanan yang berbelit-belit menimbulkan antrian pelayanan serta ketidakpuasan masyarakat sebagai pihak yang akan menerima pelayanan. Serta sikap para paratur pemerintah yang masih perlu dibina kembali.

b. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan merupakan salah-satu aspek penunjang dalam proses pelayanan karena dengan alat ini maka akan mempermudah dalam pembuatan dokumen-dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat baik itu pembuatan KK,KTP,Akta Kelahiran, Akta Cerai, Akta Kematian dan lain-lain.

Hasil wawancara dengan AH selaku Kepala Dinas Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang yang memarkan bahwa:

1. Bagaimana kondisi fasilitas yang ada di kantor..?

“Sistem yang kita jalankan di sini yaitu datang, masuk di kantor melapor, ada loket pelaporan kemudian mengambil nomor antrian karena pada umumnya setiap hari itu banyak warga yang datang mengurus sehingga harus antri berdasarkan nomor urut kedatangan lalu fasilitas yang ada kita buka sampai empat loket dengan cara petugas operator pelayanan tetap *stand-by* di masing-masing loket. Jika ada masyarakat yang kurang lengkap berkasnya

kami sarankan untuk melengkapi berkasnya. Di Kantor juga lengkapi dengan fasilitas AC, komputer dan kursi, TV, kamera, alat perekaman, serta toilet agar masyarakat merasa nyaman ketika menunggu penyelesaian dokumen”.
(Hasil wawancara dengan AH 27 Mei 2019 Jam 10:21 Wita).

Dari pemaparan jawaban untuk maka adapun kesimpulannya yaitu fasilitas yang tersedia di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah memadai dengan menyediakan empat loket pelayanan untuk mencegah antrian panjang dari masyarakat yang akan dilayani serta menyediakan fasilitas AC, komputer, kursi TV, kamera, alat perekaman, serta toilet untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang menunggu nomor antrian.

Senada dengan jawaban informan IA selaku Sekertaris Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang yang mengatakan bahwa:

2. Bagaimana kondisi fasilitas yang ada di kantor..?

“kalau fasilitas kita sudah ada banyak tersedia di Kantor baik untuk masyarakat maupun untuk pegawai. Seperti halnya kursi tv dan juga dokumen yang perlu di isi saat akan membuat berkas yang dibutuhkan, ada juga fasilitas toilet, sedangkan untuk pegawai ada tersedia Komputer, kamera, satu mobil Dinas serta alat perekaman yang lengkap untuk kebutuhan pembuatan KTP ”.
(Hasil wawancara dengan IA 27 Mei 2019 Jam 10:50 Wita).

Dari hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa ketersediaan fasilitas yang memadai dapat menunjang kepuasan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat serta fasilitas yang tersedia untuk pegawai yang sedang bertugas dalam memberikan pelayanan juga akan memberikan dampak berupa kelancaran pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Senada dengan pernyataan NA selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang mengemukakan bahwa:

3. Bagaimana kondisi fasilitas yang ada di kantor..?

“kondisi fasilitasnya baik karena seperti yang kita lihat di Kantor ini sudah ada ACnya, kondisi kursi yang baik sehingga masyarakat yang antri merasa nyaman, saya rasa juga dengan adanya 4 loket yang diisi oleh pegawai yang cermat akan memungkinkan kecepatan dalam pelayanan yah seperti itu”
(Hasil wawancara dengan NA 28 Mei 2019 Jam 09:40 Wita).

Berangkat dari pemaparan informan dapat disimpulkan bahwa mekanisme pelayanan dengan empat loket yang diisi dengan pegawai yang memiliki keterampilan lebih dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan serta membawa kepuasan kepada masyarakat dalam hal ini sebagai penerima layanan.

Selanjutnya berbeda dengan jawaban yang diberikan oleh JA selaku Kepala Bidang Kependudukan yang mengatakan bahwa:

4. Bagaimana kondisi fasilitas yang ada di kantor..?

“Fasilitas yang kita gunakan disini itu termasuk peralatan-peralatan elektronik yang kemarin itu sudah lama jadi sekarang sudah banyak sekali yang rusak, barang-barang yang kita gunakan saat ini seperti computer, alat-alat perekaman itu kita tarik dari Kecamatan yang pemakaiannya masih dikategorikan belum maksimal, dan kita gunakan untuk memaksimalkan pelayanan di kantor Capil ini”
(Hasil wawancara dengan JA 27 Mei 2019 Jam 11:22 Wita).

Pemaparan jawaban informan untuk memuat satu kendala pada bagian fasilitas yang tersedia dikarenakan banyaknya fasilitas-fasilitas yang sudah tidak memungkinkan untuk digunakan dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat sehingga harus melakukan tindakan penarikan fasilitas dari Kecamatan yang penggunaan fasilitasnya belum maksimal untuk dapat menunjang keefektifan pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Selanjutnya berbeda dengan jawaban yang diberikan oleh SI selaku masyarakat yang mengatakan bahwa:

5. Bagaimana kondisi fasilitas yang ada di kantor..?

“fasilitas yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak lengkap seperti AC yang kurang tempat duduk yang kurang juga serta luas kantor yang tidak terlalu besar, jadi kalau banyak masyarakat datang banyak yang tidak kebagian tempat duduk terpaksa antri di luar.
(Hasil wawancara dengan SI 29 Mei 2019 Jam 09:02 Wita).

Senada dengan jawaban dari informan AR selaku masyarakat di Kabupaten Enrekang yang mengemukakan bahwa:

“kalau menurut saya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu masih kurang fasilitasnya terutama kursi dan juga AC yang masih kurang dan masih perlu penambahan lagi”.
(Hasil wawancara dengan AR 29 Mei 2019 Jam 09:30 Wita).

Dari penjelasan informan-informan untuk maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sarana dan prasarana pendukung pemberian pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih tergolong tidak lengkap. Terutama fasilitas yang diperuntukkan bagi pengguna layanan dan penerima layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang salah satunya adalah kelengkapan AC dan juga kursi sebagai tempat menunggu bagi para masyarakat yang sedang menunggu berksa-berkas mereka selesai.

Sama halnya dengan jawaban AI sebagai salah satu masyarakat yang juga mengatakan hal yang sama yaitu:

6. Bagaimana kondisi fasilitas yang ada di kantor..?

“kondisi kantor masih kurang nyaman karena ada yang masih kurang seperti kursi yang tidak teratur sehingga jalan yang kita lalui untuk menuju loket pelayanan sangat sempit selain itu juga fasilitas toilet yang kotor , lantai yang

tidak bersih dan tidak dibersihkan yang menambah kekurangnyamanan masyarakat ketika menunggu di dalam Kantor”.
(Hasil wawancara dengan AI 29 Mei 2019 Jam 10:40 Wita).

Dari pemaparan jawaban untuk adapun kesimpulan yang dapat kita tarik adalah fasilitas-fasilitas yang tersedia di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih perlu penambahan lagi dalam hal alat kebersihan serta staf Cleaning Service yang secara khusus bertugas untuk membersihkan Kantor secara menyeluruh, terutama di ruang tunggu, dan teras Kantor toilet, merapikan segala fasilitas yang ada di kantor sehingga masyarakat dapat dengan leluasa, dan nyaman dalam proses penerimaan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Selanjutnya pernyataan dari informan IS selaku masyarakat yang juga mengatakan bahwa:

7. Bagaimana kondisi fasilitas yang ada di kantor..?

“Menurut yang saya lihat setelah beberapa kali datang ke di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang yaitu dimana pelayanan yang dilakukan sangat dipengaruhi oleh jaringan yang tersedia di Kantor, apabila jaringan bagus maka proses pelayanan bisa dengan cepat terselesaikan, jika memungkinkan maka perlu adanya penambahan Wifi di dalam ruang tunggu yang disediakan untuk masyarakat yang akan membuat suasana yang nyaman bagi penerima layanan yang datang”.
(Hasil wawancara dengan IS 29 Mei 2019 Jam 13:00 Wita).

Dari penjelasan jawaban untuk kesimpulan yang dapat ditarik ialah fasilitas Jaringan menjadi faktor utama yang mempengaruhi proses terselainya dokumen kependudukan yang di urus oleh masyarakat setempat, dan selanjutnya jika memang diperlukan maka akan ada penambahan wifi gratis bagi masyarakat

yang sedang menunggu antrian selain dapat mengakses internet, dapat juga membuat masyarakat merasa nyaman saat sedang menunggu.

Berlanjut dengan jawaban dari YS selaku masyarakat yang mengemukakan bahwa:

8. Bagaimana kondisi fasilitas yang ada di kantor..?

“Masalah fasilitas yang ada Di Kantor di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang menurut saya sudah lumayan bagus, karena sudah disediakan kursi, dan juga alat-alat elektronik yang lainnya tp mungkin perlu penambahan alat komputer yang lain”.
(Hasil wawancara dengan YS 29nMei 2019 Jam 13:24 Wita).

Berdasarkan pernyataan informan untuk kesimpulannya adalah perlu menambah fasilitas atau barang-barang elektronik untuk kenyamanan penerima pelayanan dan juga perawatan barang-barang yang sudah tersedia di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang menandakan fasilitas yang sudah lengkap hal ini tentunya membuat masyarakat merasa nyaman.

Adapun kesimpulan sub indikator kedua yaitu penggunaan alat bantu pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah memadai dengan menyediakan empat loket pelayanan serta menyediakan fasilitas AC, komputer, kursi TV, kamera, alat perekaman, serta toilet untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang menunggu nomor antrian ketersediaan fasilitas dapat menunjang kepuasan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat serta fasilitas yang tersedia untuk pegawai yang sedang bertugas dalam memberikan pelayanan yang juga akan memberikan dampak berupa kelancaran pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat fasilitas yang sudah lengkap hal ini tentunya membuat masyarakat merasa nyaman.

2. Kehandalan

Kehandalan adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. kehandalan merupakan kemampuan atau keahlian dari petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik secara komunikasi maupun dalam menggunakan alat-alat bantu dalam melakukan pelayanan, indikatornya:

a. Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan

Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan karena akan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan rasa di hormatinya masyarakat, petugas harus benar-benar cermat dalam melakukan pelayanan karena jika tidak akan mengakibatkan adanya kesalahan yang pastinya akan merugikan masyarakat baik dari waktu tenaga dan materi.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan AH selaku Kepala Dinas di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang..

1. Bagaimana kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan..?

“Kemampuan pegawai memang relatif pada dasarnya semua petugas yang di tempatkan di pelayanan-pelayanan sudah di bekali dengan pendidikan tehnik sebelumnya namun tidak semua karena kemampuan dan keterampilan aparat yang berbeda-beda tapi secara berjenjang setiap permasalahan yang muncul bisa teratasi di kantor pencatatan sipil Kabupaten Enrekang”
(Hasil wawancara dengan AH 27 Mei 2019 Jam 10:21 Wita).

Berdasarkan hasil wawancara dari informan untuk dapat ditarik kesimpulan bahwa tugas yang diberikan kepada para pegawai berdasarkan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing pegawai karena mereka belum memiliki kemampuan

atau penguasaan pada semua bidang yang ada dalam di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang

Sama halnya dengan jawaban informan JA selaku kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk yang mengatakan bahwa:

2. Bagaimana kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan..?

“Kemampuan para pegawai saya kira semua pegawai yang di tempatkan pada bagian pelayanan sudah dilatih untuk memberikan pelayanan yang baik dan para pegawai sudah mengikuti pelatihan peningkatan kualitas sumber daya aparatur sehingga menambah pengetahuan para pegawai secara lebih baik lagi”.

(Hasil wawancara dengan informan JA 27 Mei 2019 Jam 11:22 Wita)

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh informan NA selaku kepala bidang pelayanan yang menyatakan bahwa:

“Menyangkut kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan saya rasa sudah tidak di ragukan lagi karena para pegawai telah mengikuti pelatihan-pelatihan tentang tata cara pemberian pelayanan secara baik dan benar dan juga telah diterapkan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang guna memberi pelayanan yang maksimal”.

(Hasil wawancara dengan NA 28 Mei 2019 jam 09:40 Wita).

Berangkat dari pemaparan yang diberikan oleh kedua informan diatas maka dapat di tarik kesimpulan bahwa para pegawai yang ada pada kantor di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang sebelum diterima sebagai pegawai tetap maka terlebih dahulu diharuskan untuk mengikuti pelatihan agar kedepannya dapat melakukan tugasnya dengan baik, peningkatan sumberdaya aparatur melalui proses pelatihan dapat menghasilkan peningkatan kinerja terhadap para pegawai serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Berbeda halnya dengan informasi yang diberikan oleh informan IA selaku sekretaris yang memaparkan bahwa:

3. Bagaimana kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan..?

"kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan yang ada di kantor saya rasa saat ini masih kurang baik karena masi adanya pegawai yang tidak disiplin dalam hal telat masuk kantor, ada juga pegawai yang menunda-nunda pekerjaan"

(Hasil wawancara dengan IA 27 Mei 2019 10:50)

Dari pemaparan jawaban informan untuk dapat disimpulkan bahwa kecermatan pegawai dalam melakukan tugasnya terkendala oleh faktor kedisiplinan para aparatur yang bertugas sehingga mengakibatkan terkendalanya proses pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang, serta menurunkan tingkat kinerja para pegawai yang bertugas.

Senada dengan informan SI selaku masyarakat yang menjelaskan bahwa:

4. Bagaimana kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan..?

"Pelayanan yang saya dapatkan ketika sedang mengurus dokumen yaitu saya agak kurang senang dengan sikap pegawai karena mereka menyambut saya dengan wajah yang murung serta tatapan tajam"

(Hasil wawancara dengan SI 29 Mei 2019 Jam 09:02 Wita)

Dari pemaparan jawaban informan untuk dapat disimpulkan bahwa sambutan yang diberikan kepada masyarakat oleh para pegawai yang bertugas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang menbuahkan ketidak senangan dari masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan. Sikap yang kurang ramah dari para pegawai menimbulkan sikap kurang nyaman kepada masyarakat.

Sama halnya dengan yang dikatakan informan AR selaku masyarakat yang menjelaskan bahwa:

5. Bagaimana kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan..?

“saya rasa pelayanan yang di berikan kepada saya belum bisa dikatakan bagus hal ini di karenakan lamanya proses pelayanan yang di berikan oleh para pegawai belum lagi pegawai melakukan kegiatan lain yang tidak ada sangkut pautnya dengan pelayanan.”

(Hasil wawancara dengan AR 29 Mei 2019 Jam 09:30 Wita)

Berangkat dari jawaban yang diberikan oleh informan untuk menunjukkan ketidakpuasan atas layanan yang terlalu lama serta berbelit-belit sehingga tingkat kepuasan layanan yang diterima masyarakat menjadi menurun.

Berbeda halnya dengan informan AI selaku masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang saya terima sudah baik saat mengurus dokumen saya di sapah oleh pegawai yang menurut saya itu menunjukkan sikap pegawai yang ramah.”

(Hasil wawancara dengan AI 29 Mei 2019 Jam 10:40 Wita)

Senada dengan informan IS selaku masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanannya sudah baik karena menurut pengalaman saya sewaktu mengurus disana itu sanga cepat jadinya tidak harus menunggu lama.”

(Hasil wawancara dengan IS 29 Mei 2019 Jam 13:00)

Senada dengan informan YS selaku masyarakat yang menjelaskan bahwa

“Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah baik Karena pegawa mengarahkan saya jadi saya tidak kebingungan saat mengurus dokumen pelayanan seperti ini sangat di inikan oleh seluruh masyarakat.”

(Hasil wawancara dengan YS 29 Mei 2019 Jam 13:24)

Kesimpulan dari ketiga jawaban informan untuk menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Enrekang sudah baik dapat ditinjau dari proses pelayanan yang cepat, dan tidak berbelit-belit, serta sikap ramah para aparatur kepada masyarakat yang sedang melakukan pengurusan menimbulkan perasaan nyaman kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Kesimpulan akhir yang dapat kita ambil dari seluruh jawaban informan menyangkut sub indikator kecermatan petugas dalam melayani yakni para aparatur belum memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan kecermatan pegawai dalam melakukan tugasnya terkendala oleh faktor kedisiplinan para aparatur yang bertugas proses pelayanan yang di berikan oleh para pegawai masih belum bisa dikatakan cepat, belum lagi pegawai melakukan kegiatan lain yang tidak ada sangkut pautnya dengan pelayanan pada waktu pemberian pelayanan sehingga mengakibatkan terkendalanya proses pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang, serta menurunkan tingkat kinerja para pegawai yang bertugas. Adanya sikap para aparatur yang menimbulkan ketidaksenangan dari masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan. Sikap yang kurang ramah dari para pegawai menimbulkan sikap kurang nyaman kepada masyarakat ketidakpuasan atas layanan yang terlalu lama serta berbelit-belit sehingga tingkat kepuasan layanan yang diterima masyarakat menjadi menurun.

b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Memiliki standar pelayanan yang jelas adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan teratur.

Adapun hasil wawancara dengan AH selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

1. Bagaimana standar operasional prosedur yang di terapkan..?

“Iya kita sudah punya standar operasional prosedur yang sudah berjalan dengan cukup baik dan disini kita punya yang namanya SPM (standar pelayanan maksimal) yaitu suatu ketentuan jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal”
(Hasil wawancara dengan AH 27 Mei 2019 Jam 10:21 Wita)

Dari pemaparan jawaban informan untuk dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang di berikan kepada masyarakat telah sesuai dengan peraturan yang di tetapkan sebelumnya, di mana parapemberi layanan dalam hal ini pegawai yang bertugas pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang menjadikan SOP(standar operasional prosedur) sebagai aturan yang harus di jalankan sebagaimana mestinya dalam memberikan pelayanan. Para pegawai juga diharapkan SPM (standar pelayanan maksimal) yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterimanya.

2. Bagaimana standar operasional prosedur yang di terapkan..?

Senada dengan jawaban informan IA selaku Sekertaris Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang yang mengatakan bahwa:

“(Standar operasional prosedur) SOP itu sudah pernah kita buat, sudah ada yang berjalan dengan baik, namun saya rasa masih ada yang belum sepenuhnya berjalan yang bertujuan untuk memperoleh hasil yang efektif dari para pegawai dan biaya yang serendah-rendahnya agar masyarakat bisa merasakan pelayanan yang sebaik-baiknya”
(Hasil wawancara dengan IA 27 Mei 2019 Jam 10:50 Wita)

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh informan untuk dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP (standar operasional prosedur) belum dilaksanakan sepenuhnya oleh para pegawai namun untuk meminimalisir kekecewaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan maka diperlukan suatu pelayanan yang tidak berbelit-belit serta menggunakan biaya yang tergolong kecil agar masyarakat sebagai penerima layanan dapat merasakan kemudahan serta keefektifan suatu layanan yang diberikan oleh para pegawai yang bertugas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang

3. Bagaimana standar operasional prosedur yang di terapkan..?

Lain halnya dengan pendapat JA sebagai Kepala bidang pelayanan pendaptar penduduk yang mengatakan bahwa:

“SOP standar operasional prosedur kita upayakan setiap dokumen yang diurus harus selesai dalam waktu satu hari, ada beberapa yang di sebutkan bahwa maksimal tiga atau empat hari tapi kita upayakan semua dokumen selesai dalam satu hari tetapi dokumen-dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu banyak masyarakat yang sebenarnya tanpa dia usulkan kita akan berikan yang terbaik karena itu pegawai dsni harus mengikuti SOP yang telah di buat (Hasil wawancara dengan informan JA 27 Mei 2019 Jam 11:22 Wita)”

Senada dengan informan NA selaku kepala bidang pelayanan pencatatan sipil yang menjelaskan bahwa:

“Sesuai dengan SOP yang di buat. pelayanan dilakukandalam waktu satu hari apabila berkas telah lengkap”
(hasil wawancara dengan informan NA 28 Mei 2019 Jam 09:40 Wita)

Kesimpulan yang dapat ditarik dari pemaparan jawaban informan diatas adalah dalam melakukan suatu pengurusan terkait dengan dokumen kependudukan berdasarkan SOP (standar operasional prosedur) telah diterapkan dalam proses pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, aparatur SOP (standar operasional

prosedur) memuat beberapa dokumen pengurusan yang meliputi waktu penyelesaian selama tiga sampai empat hari namun raealita dokumen yang di maksud dapat diselesaikan oleh para pegawai dalam waktu satu hari dengan catatan semua persyaratan yang di perlukan dalam pengurusannya telah disediakan sebelumnya oleh masyarakat yang melakukan pengurusan.

Berdasarkan pemaparan dari semua informan di atas maka adapun kesimpulan yang dapat di tarik dari sub indikator memiliki standar pelayanan yang jelas ialah para pegawai yang bertugas pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang menjadikan SOP (standar oprasional prosedur) sebagai aturan yang harus di jalankan sebagaimana mestinya. Para pegawai diharapkan dapat memberikan SPM (standar pelayanan maksimal) yang akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterimanya. SOP (standar oprasional prosedur) memuat beberapa dokumen pengurusan yang meliputi waktu penyelesaian selama tiga sampai dengan empat hari namun raealita dokumen yang di maksud dapat diselesaikan oleh para pegawai dalam waktu satu hari dengan catatan semua persyaratan yang di perlukan dalam pengurusannya telah disediakan sebelumnya oleh masyarakat yang melakukan pengurusan. Hal tersebut walaupun tidak Sesuai dengan prosedur namun justru memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

3. Ketanggapan

Ketanggapan adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, indikatornya.

- a. Merespon setiap masyarakat atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat,

sebagai petugas atau pegawai tentunya harus memahami tugasnya yaitu sebagai pelayan dan hal pertama yang harus dilakukan seorang pegawai yaitu memberikan respon kepada pemohon atau masyarakat tanpa harus menunggu masyarakat yang lebih dulu memulai interaksi, memberikan tanggapan kepada siapa saja.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan AH selaku Kepala Dinas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang yang menyatakan bahwa:

1. Bagaimana pelayanan yang baik yang di berikan oleh pelayanan kepada masyarakat..?

“Respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu responnya baik karena itu sudah menjadi tugas dan tanggung jawab kami selaku pemberi pelayanan selain itu pegawai juga cepat tanggap mengenai keperluan masyarakat dan memberi arahan persyaratan-persyaratan yang harus di lengkapi terlebih dahulu, dan tepat tidak memakan biaya”
(hasil wawancara dengan AH 27 Mei 2019 Jam 10:21 Wita)

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penjelasan informan untuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat respon pegawai sangat baik sebab itu sudah menjadi tugas dan tanggung jawab mereka sebagai pelayanan masyarakat

serta cepat tanggap dalam memberikan arahan terkait persyaratan-persyaratan yang harus di lengkapi terlebih dahulu.

2. Bagaimana pelayanan yang baik yang di berikan oleh pelayanan kepada masyarakat..?

Senada dengan informan IA selaku sekretaris dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang menjelaskan bahwa

“Pelayanan yang kami berikan sudah baik karena kami sudah melakukan pelayanan secara maksimal namun dikembalikan lagi kemasyarakat apa bila mereka merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan tetapi kita selalu memberikan usaha yang terbaik dalam memberikan pelayanan”
(Hasil wawancara dengan informan IA 27 Mei 2019 Jam 10:50 Wita)

Dari pemaparan informan untuk dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh para pegawai yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah baik karena demi menciptakan suatu pelayanan yang bermutu dan membawa perasaan puas kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh para pegawai.

3. Bagaimana pelayanan yang baik yang di berikan oleh pelayanan kepada masyarakat..?

Senada dengan informan JA selaku kepala bidang pendaftaran kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang menyatakan bahwa:

“Kita memberikan respon yang ramah, menanyakan tentang keperluannya kemudian di proses dan di selesaikan secara cepat namun tidak bisa di pungkiri bahwa ada beberapa berkas dari masyarakat yang tidak bisa diselesaikan dalam jangka satu hari karena persyaratan yang belum terpenuhi serta banyak masyarakat yang datang mengurus sehingga menimbulkan penumpukan berkas”
(Hasil wawancara dengan JA 27 Mei 2019 Jam 11:22 Wita)

Kesimpulan dari penjelasan yang diberikan oleh informan untuk proses pelayanan yang terstruktur serta sikap yang ramah kepada masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan terkait dengan dokumen kependudukan telah diterapkan oleh para pegawai yang bertugas, dalam proses pelayanan yang terjadi pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang tidak selamanya lancar dalam pengurusannya, beberapa kendala seringkali muncul dalam proses pelayanan diakibatkan oleh masih adanya masyarakat yang tidak paham dengan kelengkapan berkas yang harus disediakan sebelumnya, masalah lainnya juga muncul dari penumpukan masyarakat yang sudah melebihi kapasitas sehingga menghambat dalam proses pelayanan yang dilakukan

4. Bagaimana pelayanan yang baik yang di berikan oleh pelayanan kepada masyarakat..?

Berlanjut dengan penjelasan dari NA sebagai Kepala Bidang Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang yang mengemukakan bahwa:

“Menurut saya pelayanannya sudah bisa dikatakan lumayan karena kita menganggap masyarakat yang datang itu sebagai kewajiban kita untuk diberikan layanan, kita juga memperlakukan masyarakat dengan baik, selalu senyum dan juga berkata lemah dan lembut ketika menanyakan keperluan-keperluan dari para masyarakat yang berkunjung”.

(Hasil wawancara dengan NA 28 Mei Jam 09:40 Wita)

Berangkat dari pemaparan informan maka dapat disimpulkan bahwa menunjukkan kesadaran aparatur yang bertugas tentang amanah yang telah di mandatkan kepada mereka, perlakuan baik serta ramah kepada Masyarakat merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh aparatur yang bertugas, perlakuan baik kepada masyarakat juga di muat dalam SOP(standar oprasional

prosedur) yang ada pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang. Maka dapat dikatakan bahwa para pegawai telah mengamalkan salah satu dari aturan yang telah ditetapkan sebelumnya. Secara tidak langsung kinerja mereka akan meningkat apabila selalu menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan yang berlaku.

5. Bagaimana pelayanan yang baik yang di berikan oleh pelayanan kepada masyarakat..?

Sama halnya dengan yang dikemukakan oleh AR selaku masyarakat di Kabupaten Enrekang yaitu:

“Saya rasa pelayanan yang saya terima ketika datang mengurus ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang sangat baik karena dalam memberikan pelayanan para pegawai menyelesaikan dokumen yang saya perlukan dengan cepat, selain itu ada juga pengecualian yang diberikan kepada masyarakat yang sedang sakit, ataupun mempunyai hal yang mendesak sehingga berkasnya harus selesai lebih cepat”.
(Hasil wawancara dengan AR 29 Mei 2019 Jam 09:30 Wita).

Penjelasan yang diberikan oleh informan untuk menyimpulkan bahwa pelayanan yang cepat merupakan suatu poin yang harus diperhatikan oleh para pegawai yang bertugas di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang karena memberi pelayanan yang cepat kepada masyarakat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterimanya. Tujuan dari pelayanan adalah kepuasan maka dalam memberi kepuasan harus perlu memperhatikan tatacara pelayanannya. Melakukan kemudahan pelayanan kepada masyarakat akan menimbulkan pandangan yang baik dari masyarakat terhadap instansi yang terkait serta rasa nyaman atas pelayanan dari instansi tersebut.

6. Bagaimana pelayanan yang baik yang di berikan oleh pelayanan kepada masyarakat..?

Namun berbeda dengan yang diungkapkan informan SI selaku masyarakat yang mengemukakan bahwa:

“Pelayanannya kurang baik karena disaat kita sedang antri untuk mendapatkan pelayanan mereka malah mendahulukan keluarga dan juga teman yang kenal dengan mereka”.

(Hasil wawancara dengan SI 29 Mei 2019 Jam 09:02 Wita)

Hal yang sama juga dikemukakan oleh AI selaku masyarakat di Kabupaten Enrekang yang mengemukakan bahwa:

“Saya kira mengenai masalah pelayanan kurang baik karena disaat masyarakat datang untuk mengurus malah saya di arahkan untuk ke tempat lain untuk mendapatkan berkas yang lain padahal saya sangat perlu untuk menyelesaikan berkas dengan cepat, kita menunggu sangat lama”.

(Hasil wawancara dengan AI 29 Mei 2019 Jam 10:40 Wita)

Pendapat kedua informan untuk memuat keluhan atas layanan maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat tidak sepatutnya menggunakan prinsip kekeluargaan dalam sebuah instansi, secara tidak langsung penggunaan prinsip tersebut dapat menimbulkan kecenderungan dari masyarakat terhadap pelayanan pada sebuah instansi. Dalam hal ini bersikap adil dalam melakukan pelayanan harus diterapkan oleh para pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Pemaparan informan diatas juga dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP (standar operasional prosedur) pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang juga belum terlaksana sepenuhnya karena masih ditemui suatu pelayanan yang memakan waktu yang lama serta berbelit-belit yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat.

Kesimpulan akhir dari jawaban semua informan tentang sub indikator merespon setiap masyarakat atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan yang cepat yakni respon pegawai sangat baik sebab itu sudah menjadi tugas dan tanggung jawab mereka sebagai pelayanan masyarakat serta cepat tanggap dalam memberikan arahan terkait persyaratan-persyaratan yang harus di lengkapi terlebih dahulu perlakuan baik kepada masyarakat juga di muat dalam SOP(standar oprasional prosedur) yang ada pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang. Hal tersebut menandakan bahwa para pegawai telah mengamalkan salah satu dari aturan yang telah ditetapkan sebelumnya. Secara tidak langsung kinerja mereka akan meningkat apabila selalu menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan yang berlaku.

4. Jaminan

Jaminan adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Adapun sub indikator dari jaminan yakni:

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu

Dalam pelayanan, terkadang memerlukan waktu yang cukup lama dikarenakan prosesnya yang cukup lama ataupun karena teknis, dan karena itu petugas harus memberikan jaminan waktu kepada masyarakat dan dapat menyelesaikan tepat waktu sesuai dengan yang telah dijanjikan. Mengenai jaminan ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen kependudukan yang akan di urus sesuai dengan jawaban informan AH selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menyatakan bahwa:

1. Bagaimana ketetapan waktu para aparatur dalam memberikan pelayanan..?

“Dalam pelayanan yang kita berikan kita menerapkan one day service dimana pengurusan berkas akan kita selesaikan dalam jangka waktu satu hari hal ini menandakan bahwa adanya jaminan ketepatan waktu yang kita berikan kepada masyarakat pelayanannya berupa pelayanan cepat, tepat, dan tidak memungut biaya sepeser pun dari masyarakat”
(Hasil wawancara dengan AH 27 Mei 2019 Jam 10:21)

Dari pemaparan informan untuk dapat disimpulkan bahwa penerapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berbasis one day service artinya dalam pengurusan dokumen kependudukan dapat diselesaikan dengan singkat. Peningkatan pelayanan berbasis one day service akan sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Pelayanan semacam itu akan memberikan jaminan pelayanan yang cepat serta tepat waktu kepada masyarakat dan tentunya tidak dipungut biaya sepeserpun. hal itu telah diterapkan oleh aparatur yang bertugas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dan dengan penerapan pelayanan semacam itu akan meningkatkan kualitas pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

2. Bagaimana ketetapan waktu para aparatur dalam memberikan pelayanan..?

Sama halnya dengan yang diungkapkan oleh IA selaku sekretaris yang mengemukakan bahwa:

“Petugas itu selalu memberikan kepastian waktu dalam pelayanan mengapa demikian karena dalam pemberian pelayanan kita mengusahakan semua berkas yang masuk selalu diselesaikan dalam waktu sehari, kecuali apabila ada kesalahan, ataupun kekurangan berkas maka penyelesaian berkas bisa tertunda tapi selama ini rata-rata berkas selsai dalam waktu satu hari”.
(Hasil wawancara dengan IA 27 Mei 2019 Jam 10:50 Wita)

Dari jawaban informan dapat ditarik kesimpulan bahwa para aparatur yang bertugas pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Selalu mengusahakan penyelesaian berkas kependudukan yang diurus masyarakat bisa selesai dalam waktu satu hari. Jaminan pengurusan yang cepat juga harus diketahui oleh masyarakat, maka dari itu semua berkas pendukung yang dibutuhkan dalam pengurusan dokumen kependudukan harus dilengkapi terlebih dahulu. Masalah ketidaklengkapan berkas merupakan kendala yang sering terjadi dalam pengurusan dokumen di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang, dengan demikian setidaknya para aparatur harus melakukan sosialisasi secara rutin kepada masyarakat tentang tatacara pengurusan yang diterapkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang

3. Bagaimana ketetapan waktu para aparatur dalam memberikan pelayanan..?

Berbeda halnya dengan apa yang dipaparkan oleh JA selaku Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengatakan bahwa :

“Saya kira tidak perlu ada jaminan waktu karena masyarakat hanya perlu menunggu, ketika datang mereka langsung menuju loket informasi kemudian mendapatkan nomor antrian dan antri di loket-loket sesuai dengan nomor antrian kemudian menunggu lagi sampai proses dokumen selesai”.

(Hasil wawancara dengan JA 27 Mei 2019 Jam 11:22 Wita)

Kesimpulan informasi yang diberikan oleh informan dapat disimpulkan bahwa pemberian jaminan ketetapan waktu dalam melakukan pengurusan dianggap tidak terlalu berpengaruh, karena pengurusan berkas pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang telah memberikan kejelasan pengurusan dengan menyediakan empat loket yang mengharuskan masyarakat untuk menunggu

di masing-masing loket yang telah disediakan sampai berkas dokumen yang mereka urus diproses dan diselesaikan oleh para pegawai yang mengisi keempat loket tersebut

4. Bagaimana ketetapan waktu para aparatur dalam memberikan pelayanan..?

Hal yang serupa juga diungkapkan oleh NA selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mengatakan bahwa:

“Dalam pelaksanaan pelayanan yang kita berikan tidak ada jaminan tapi ada hasil, maksudnya yaitu kita memberikan hasil berupa penyelesaian dari dokumen yang di urus oleh masyarakat tanpa ada kejelasan mengenai berapa lama waktu yang diperlukan sampai berkas selesai.
(Hasil wawancara NA 28 Mei Jam 09:40 Wita).

Begitu pula dengan penjelasan informan SI selaku masyarakat Kabupaten Enrekang yang menyatakan bahwa:

“tidak ada jaminan yang di berikan kepada masyarakat hanya sekedar menunggu dokumen tersebut sampai selesai, adakalanya dokumen selesai tepat waktu ada kalanya dokumen itu tidak dapat selesai dalam satu hari”
(Hasil wawancara dengan SI 29 Mei 2019 Jam 09:02 Wita)”

Dari pemaparan kedua informan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang terapkan oleh para pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang tidak memberikan jaminan penyelesaian berkas secara tepat waktu namun harus berusaha untuk dapat menyelesaikan berkas pengurusan dokumen secara keseluruhan dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa penerapan prinsip one day service belum diterapkan sepenuhnya pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Ketidak jelasan waktu penyelesaian berkas merupakan faktor penghambat yang dapat menimbulkan ketidak puasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Kesimpulan akhir dari jawaban para informan menyangkut dari indikator Jaminan yang mana memiliki sub indikator jaminan ketepatan waktu ialah jaminan ketepatan waktu di Kantor Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Sipil tidak berlaku karena pengurusan berkas pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak memberikan kejelasan waktu penyelesaian pengurusan dengan menyediakan empat loket yang mengharuskan masyarakat untuk menunggu di masing-masing loket yang telah disediakan sampai berkas dokumen yang mereka urus diproses dan diselesaikan oleh para pegawai yang mengisi keempat loket tersebut. Tidak ada waktu yang disampaikan berapa lama berkas yang di urus akan selesai. Pelayanan yang diterapkan oleh para pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang tidak memberikan jaminan penyelesaian berkas secara tepat waktu namun harus berusaha untuk dapat menyelesaikan berkas pengurusan dokumen secara keseluruhan.

5. Empati

Empati adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual atau pribadi, indikatornya :

- a. Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan

Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan merupakan ketampakan yang dapat dilihat secara langsung saat pemberian pelayanan yang dilakukan oleh para paratur pemerintah, sikap para aparatur yang baik seharusnya sangat baik dan juga ramah serta sikap yang lain yang dapat menyenangkan hati para masyarakat.

1. Bagaimana sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?

Berdasarkan hasil wawancara dengan AH selaku Kepala Dinas di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang yang menjelaskan bahwa:

“Sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seharusnya menerapkan ” sikap sopan santun dan menjunjung tinggi norma-norma aturan yang berlaku, jadi para pegawai bekerja sesuai dengan aturan yang diberlakukan pada Kantor Pencatatan Sipil”.
(Hasil wawancara dengan AH 27 Mei 2019 Jam 10:21 Wita)

Kesimpulan dari jawaban yang diberikan oleh informan adalah adanya aturan yang telah ditetapkan sebelumnya pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Peraturan dalam pelayanan tersebut harus selalu diterapkan ketika sedang melakukan pelayanan. Sikap paham akan aturan yang telah ditetapkan dapat menciptakan pelayanan yang adil, sehingga pelayanan yang tergolong menyimpang dapat diminimalisir dengan baik.

2. Bagaimana sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?

Hal yang serupa juga diungkapkan oleh IA selaku sekertari yang mengatakan bahwa:

“Sikapnya baik, tidak arogan itulah sikap yang seharusnya dapat diberikan oleh para aparaturnya. dan semua ini seperti yang dapat kita lihat para aparaturnya sudah menunjukkan hal yang serupa”.
(Hasil wawancara dengan IA 27 Mei 2019 Jam 10:21 Wita).

Kesimpulan dari jawaban yang diberikan oleh informan adalah semua aparaturnya yang ada dalam satuan kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di haruskan dan diharapkan untuk dapat memberikan pelayanan dengan selalu bersikap sesuai dengan aturan yang telah di berlakukan sebelumnya. Sedangkan

pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah menerapkan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan.

3. Bagaimana sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?

Hal yang sama juga diungkapkan oleh JA selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk. Yang mengatakan bahwa:

“Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat saya kira cukup bagus kecuali jika masyarakat itu sendiri tidak sopan , maka hal yang sama juga dilakukan oleh para aparatur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai aparatur pemerintah ”.
(Hasil wawancara dengan JA 27 Mei 2019 Jam 11:22 Wita)

Berangkat dari pemaparan jawaban informan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa belum konsistennya sikap yang diterapkan oleh para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal itu disebabkan adanya sikap tidak ingin mengalah dengan masyarakat ditunjukan oleh sikap para pegawai yang memeratakan pelayanan kepada masyarakat

4. Bagaimana sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?

Senada dengan pernyataan informan NA selaku kepala bidang pelayanan pencatatan sipil yang menjelaskan bahwa:

“Sikap yang di tunjukan oleh petugas yaitu bersahabat kepada masyarakat dan tidak melakukan diskrimanasi untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien ”
(Hasil wawancara dengan NA 28 Mei 2019 Jam 09:40 Wita)

Senada dengan pernyataan informan IA selaku masyarakat yang mengemukakan bahwa:

“Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan sudah bagus karena ketika kita datang mengurus mereka pegawai melayani dengan cepat, jadi masyarakat tidak perlu menunggu sehari-hari untuk penyelesaian dokumen yang di urus” (Hasil wawancara dengan AI 29 Mei 2019 Jam 10:40 Wita).

Dari pemaparan kedua informan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang dihadapi dengan sikap bersahabat kepada masyarakat. dengan memberlakukan serta menerapkan sikap bersahabat kepada orang yang akan dilayani akan membawa pengaruh positif terhadap instansi serta aparatur yang berada dalam instansi tersebut. Kecepatan pelayanan juga menjadi faktor penunjang untuk meningkat kinerja sebuah instansi khususnya instansi pemerintah.

5. Bagaimana sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?

Selanjutnya pernyataan dari informan SI selaku masyarakat yang juga mengatakan bahwa:

“Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak ramah karena terlalu banyak masyarakat yang di layani, kalau banyak masyarakat yang dilayani maka para pegawai juga akan fokus kepada dokumen yang di kumpulkan oleh para masyrakat dan tidak terlalu menatap masyarakat ketika bertanya” (Hasil wawancara dengan SI 29 Mei 2019 Jam 09:02 Wita)

Sama halnya dengan informan AR selaku masyarakat yang juga menyatakan bahwa:

“Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kalau kita kesana mereka jarang sekali senyum, dan tidak peduli lagi setelah mereka memberikan instruksi apa yang akan dilakukan selanjutnya setelah melewati loket informasi” (Hasil wawancara dengan AR 29 Mei 2019 Jam 09:30 Wita)

Sama halnya dengan informan IS dan YS selaku masyarakat yang juga menyatakan bahwa:

“Karena pada saat memberikan pelayanan ada kalanya pegawai ada di tempat pelayanan cuek, sama sekali tidak ramah ”
(Hasil wawancara dengan YS 29 Mei 2019 Jam 01:30 Wita)

Berangkat dari beberapa informan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada pada kantor capil sering kali mengalami keterlambatan dalam penyelesaian berkas dokumen kependudukan yang diurus oleh masyarakat, serta adanya sebuah sikap yang tidak seharusnya diterapkan oleh para pegawai ketika sedang melakukan proses pelayanan kepada masyarakat seperti tidak ramah kepada masyarakat yang datang berkunjung maka hal itu dapat memberikan suatu kesan kaku terhadap pelayanan yang diberikan. Masalah lain juga dipengaruhi oleh kapasitas ruangan yang disediakan tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang datang ke kantor capil untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan sehingga sering terjadi penumpukan berkas yang mengakibatkan keterlambatan dalam proses penyelesaiannya.

Kesimpulan akhir dari pernyataan jawaban semua informan mengenai Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan dalam indikator empati yakni:
Pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah menerapkan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan. Para pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap bersahabat kepada masyarakat dengan memberlakukan serta menerapkan sikap bersahabat kepada orang yang akan dilayani akan membawa pengaruh positif terhadap instansi serta aparatur yang berada dalam instansi tersebut. Kecepatan pelayanan juga menjadi faktor penunjang untuk meningkat kinerja sebuah instansi khususnya instansi pemerintah. Pelayanan sudah bagus karena ketika kita datang mengurus mereka

pegawai melayani dengan cepat, jadi masyarakat tidak perlu menunggu berhari-hari untuk penyelesaian dokumen yang di urus.

C. PEMBAHASAN

Berdasarkan Analisis Kualitas Pelayan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang. Proses penelitian yang sesuai dengan keadaan lapangan yang diamati oleh peneliti dengan memenuhi persyaratan administrasi penelitian, dimana penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang, untuk mengukur kualitas pelayanan menggunakan indikator.

a. Ketampakan Fisik

Adapun dalam melihat suatu bentuk nyata dari suatu pelayanan akan dilihat dari dua segi yaitu:

1. Kemudahan dalam proses pelayanan, dimana dalam melaksanakan pelayanan pada kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah dilakukan sesuai dengan Standar Oprasional yang ada seperti pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit, serta adanya pemberian arahan dari pihak pegawai sebagai salah-satu bentuk tindakan dari para pegawai yang sudah mempermudah proses pelayanan yang akan dilakukan.

2. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam memberikan suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat pastilah harus menggunakan alat pendukung sebagai alat pembantu baik untuk menyelesaikan dokumen yang akan dibuat maupun untuk membuat dokumen-dokumen tertentu, dalam kaitannya pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah menyiapkan berbagai alat bantu dalam proses pelayanan seperti penyediaan empat loket pada Kantor, adanya Televisi di ruang tunggu, kursi tempat duduk bagi masyarakat, kamera dan alat perekaman dalam proses pembuatan E-KTP, serta fasilitas toilet yang dapat digunakan siapapun.

b. Kehandalan

Adapun dalam memberikan pelayanan maka para aparatur pemberi layanan harus mempunyai kemampuan yang baik dalam pemberian pelayanan kemampuan tersebut meliputi:

1. Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan. Pada Kantor Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dimana semua pegawai yang ada pada Kantor memiliki pemahaman yang baik serta memberikan pelayanan yang baik pula kepada setiap masyarakat, hal tersebut didukung dari adanya pelatihan-pelatihan yang diterima semua pegawai, namun adanya faktor penghambat seperti kedisiplinan pegawai yang masih kurang sehingga masih memerlukan peningkatan yang lebih baik lagi.

2. Memiliki standar pelayanan yang jelas. Menyangkut kejelasan standar pelayanan pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang, sudah jelas bahwa pada kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang memiliki Standar Oprasional Prosedur sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Standar Oprasional Prosedur yang ada memuat waktu penyelesaian dokumen, sikap yang harus diterapkan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut menandakan bahwa adanya aturan yang mengikat pada kantor dalam pelaksanaan pemberian pelayanannya.

c. Ketanggapan

Pada waktu pelaksanaan pelayanan terjadi maka pada saat itulah diperlukan adanya sikap dari para pegawai yang tanggap dalam menerima semua keluhan dan kebutuhan dari masyarakat. Ketanggapan para pegawai tersebut meliputi:

1. Merespon setiap masyarakat atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan yang cepat. Sesuai dengan yang telah diterapkan pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang yang mana respon yang diberikan oleh pegawai yang bertugas sudah baik karena para pegawai sadar akan tugas dan tanggung jawab masing-masing, segera memberikan arahan-arahan kepada masyarakat tentang hal apa saja yang diperlukan atau dibutuhkan saat hendak menyelesaikan dokumen pemerintahan tertentu sesuai dengan kebutuhan tiap

masyarakat yang datang. Serta memberikan perlakuan yang baik kepada masyarakat, hal tersebut menandakan bahwa respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik.

d. Jaminan

Dalam pelayanan adanya pengetahuan awal yang harus dimiliki oleh para pegawai, baik itu berupa kemampuan menerima kepercayaan dari masyarakat jaminan dapat diberikan oleh pegawai meliputi:

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu. Pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang tidak memberikan jaminan ketepatan waktu dalam proses penyelesaian dokumen pemerintahan dari masyarakat hal tersebut diakibatkan oleh adanya faktor lain yang mendukung proses penyelesaian dokumen baik karena faktor jaringan, pemenuhan dokumen yang masih kurang dari masyarakat, maupun kekurangan dari Kantor itu sendiri. Akan tetapi adakalanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat cepat ada kalanya lambat, tergantung dengan situasi dan kondisi yang ada pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

e. Empati.

Kemampuan para pegawai sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai objek utama penerima layanan, karena kemampuan pegawai inilah yang memberikan rasa yang nyaman kepada masyarakat saat menerima pelayanan. Adapun empati pada pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan. Sikap aparatur pemberi layanan pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang sudah menerapkan sikap yang baik, para aparatur pemberi pelayanan memperlakukan masyarakat dengan sikap yang bersahabat, pemberian kecepatan pelayanan menjadi faktor pendukung peningkatan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, selain itu pegawai sangat cepat menanggapi kebutuhan masyarakat yang datang ke Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Hasil penelitian di lapangan dan fakta pada lokasi penelitian menunjukkan bahwa kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan menerapkan indikator kinerja sebagai faktor yang dapat digunakan untuk melihat kualitas kinerja pegawai pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Pelayanan yang diberikan berdasarkan ketampakan fisik dimana proses pelayanannya yang sudah memberikan kemudahan kepada masyarakat pelayanan yang simpel yang diberikan kepada masyarakat, serta penggunaan alat bantu dalam pelayanan yang sudah memadai dengan menyediakan 4 loket pelayanan fasilitas ac, computer, tv, kamera, alat perekaman dan toilet yang menunjang kepuasan pelayanan bagi masyarakat. Indikator kehandalan dimana kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan belum memiliki kemampuan yang baik terkendala faktor kedisiplinan, kecepatan pelayanan dan sikap yang kurang ramah. Indikator ketanggapan menyangkut pelayanan, merespon setiap masyarakat atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat respon pegawai sangat baik cepat tanggap dalam memberikan arahan menyangkut persyaratan-persyaratan yang harus

dilengkapi terlebih dahulu serta perlakuan yang baik kepada masyarakat yang memiliki standar pelayanan yang jelas standar pelayanannya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai aturan yang berlaku pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dijalankan sebagaimana mestinya sehingga memberikan Standar Pelayanan Maksimal (SPM) untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. indikator jaminan dimana petugas memberikan jaminan yakni jaminan ketepatan waktu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak memberikan kejelasan waktu penyelesaian pengurusan, tidak ada waktu yang disampaikan berapa lama berkas yang diurus akan selesai. Indikator empati tentang sikap aparatur dalam memberikan pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menerapkan sikap yang baik dalam pelayanan. Sikap bersahabat kepada masyarakat pelayanan yang cepat dalam penyelesaian dokumen.

Indikator kualitas pelayanan publik untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah dan aparatur Negara memang tidak bisa dihindari bahkan ini juga menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat diukur dari kriteria indikator kualitas pada pelayanan publik menurut Zeithmal, Berry dan Parasurahman dalam Hardiansyah (2011:65) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen atau indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi pelayanan yakni: ketampakan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Penulis dapat menyimpulkan berdasarkan pembahasan yang sudah diuraikan sebagai berikut:

Analisis Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang terwujud apabila lima indikator dalam pelayanan di jalankan dengan baik. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas haruslah di mulai dari hal yang paling luar seperti penampakan gedung atau kondisi gedung karena gedung merupakan pusat kegiatan pelayanan dan menjadi hal pertama penentu nyamannya masyarakat dalam melakukan pelayanan. Tidak hanya penampilan luar yang harus di perhatikan, tak kalah pentingnya keadaan dalam gedung pun harus diperhatikan mulai dari fasilitas-fasilitas yang menjadi alat penunjang jalannya pelayanan dan hal yang paling utama yang harus diperhatikan adalah para pelaku birokrat di dalamnya bagaimana membuat petugas benar-benar menjalankan tugasnya sebagaimana mestinya. Memahami tugasnya sebagai pelayanan masyarakat petugas harus memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan aturan dan pedoman yang telah ditetapkan..

B. Saran

Aadapun saran yang penulis dapat berikan sesuai dengan temuan dilapangan adalah sebagai berikut :

1. Dengan adanya stigma masyarakat bahwa pengurusan pembuatan KTP-E, Kartu Keluarga Akta Kelahiran, Akta nikah, Akta cerai, Akta kematian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.
2. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang harus lebih bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukan agar masyarakat merasakan kenyamanan dalam melakukan pengurusan dokumen.
3. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang harus mengadakan penyuluhan atau sosialisasi kepada masyarakat yang kurang paham mengenai pengurusan dokumen.
4. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang yang semestinya tidak menerapkan sistem diskriminasi terutama kepada masyarakat yang memiliki hubungan keluarga dengan karyawan ataupun pegawai yang ada pada Kantor Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.



DAFTAR PUSTAKA

- Antik, dan Ratminto. 2013. *Manajemen Pelayanan, di Sertai Dengan Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citiz's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azalea Narita AS , Warjio, Agus Suryadi Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, *Universitas Sumatera Utara, Indonesia Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan*
- A. Samsu Alam (Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin) *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Mamuju Utara*
- Annisa Azzahra Handriati 1) Sunaryo2) Vembri Noor Helia3) *analisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode servperf-ipa-csi*
- Bangun Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Erlangga.
- Barata, Atep 2014, *Dasar-Dasar Pelayanan Primer*. Jakarta : PT Alex media Komputindo
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli ,Inklusif, dan Kolaboratif*.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaja mada University Press.
- Emil Rifqi1, Drs. Turtiantoro, M.Si2, Dra. Sulistyowati, M.Si3 Jurusan Ilmu *analisis kualitas pelayanan izin trayek angkutan umum (Studi pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Jepara) Pemerintahan, FISIP, Universitas Diponegoro*
- Fahmi, Irham. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Yogyakarta: Alfabeta*.
- Hardiansyah, 2011 *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator,Dan Inflementasinya*. Yogyakarta: Gava media.
- Harbani, Pasolong.2013. Tjiptono, Fandy.2012. *Service Managemet Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Hasibuan, Melayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi.

- Ibrahin, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Kasmira. 2014. *Analisis Laporan Keuangan. Edisi satu. Cetakan Ketujuh*. Jakarta :PT Rja Garfindo Persada.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chadra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI
- Neng Kamarni, SE., MSi.Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas, Padang *analisis pelayanan publik terhadap masyarakat(kasus pelayanan kesehatan di kabupaten agam)*
- Putra, Fadhillah. 2012. *New Publik Governance*. Malang: UB Press.
- Sutrisno , Edy. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak Ke Enam* Pranada Media Group, Jakarta.
- Sugiyono.2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabet
- Tjiptono,Fandy.2012. *Service Managemet Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bagian Hukum dan organisasi.



L

A

M

P

I

R

A

N



*Lampiran 1***INSTRUMEN WAWANCARA**

Instrumen Penelitian

Penelitian dalam pendekatan kualitatif menggunakan instrumen penelitian berupa pedoman wawancara karena dalam proses pengumpulan data dan menekankan pada wawancara mendalam narasumber/informan untuk mendapatkan pemahaman mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang. Narasumber/informan adalah pemberi informasi yang berhubungan dengan permasalahan penelitian dalam penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian ini yaitu: Kepala Dinas, Sekertaris, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Masyarakat



*Lampiran 2***PEDOMAN WAWANCARA**

1. Bagaimana proses pelayanan yang di berikan oleh pegawai kepada masyarakat..?
2. Bagaimana kondisi fasilitas yang ada di kantor..?
3. Bagaimana kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan..?
4. Bagaimana stndar oprasional prosedur yang di terapkan..?
5. Bagaimana pelayanan yang baik yang di berikan oleh pelayanan kepada masyarakat..?
6. Bagaimana respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?
7. Bagaimana ketetapan waktu para aparatur dalam memberikan pelayanan..?
8. Apakah ada jaminan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat..?
9. Bagaimana bentuk jaminanya..?
10. Bagaimana sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?

Lampiran 3

TRASKRIP WAWANCARA

Antara peneliti (LS) dengan informan (HA)

Biodata informan

Nama	: Drs.H.ANDI HAMZAH.M.si
Usia	: 54
Jabatan/pekerjaan	: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang
Hari Tanggal dan Bulan	Senin 27 Mei 2019

Pelaku	hasil wawancara
LH	Assalamualaikum maaf pak mengganggu waktunya, saya Lisa hildayanti Mahasiswa Universitas Mummahadiyah Makassar yang sedang melakukan penelitian terkait dengan Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil.
AH	Iya saya sudah terima suratnya ada yang bisa saya bantu
LH	Terimakasih pak ini terkait dengan penelitian saya yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan
AH	Iya silahkan nak
LH	Bagaimana proses pelayanan yang di berikan oleh pegawai kepada masyarakat..?
AH	Jadi...kalau Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang menerapkan sistem 3 in 1 untuk kepentingan administrasi maksudnya sekali datang tiga kepentingan administrasi kependudukan, misalnya masyarakat mau membuat KTP secara otomatis juga memerlukan akta kelahiran dan kartu keluarga karna kita membutuhkan nik yang ada di kartu keluarga untuk proses pembuatan akta kelahiran yang nantinya juga akan digunakan untuk membuat

	KTP
LH	Bagaimana kondisi fasilitas yang ada di kantor.?
HA	Sistem yang kita jalankan di sini yaitu datang, masuk di kantor melapor, ada loket pelaporan kemudian mengambil nomor antrian karena pada umumnya setiap hari itu banyak warga yang datang mengurus sehingga harus antri berdasarkan nomor urut kedatangan lalu fasilitas yang ada kita buka sampai empat loket dengan cara petugas operator pelayanan tetap stand-by di masing-masing loket. Jika ada masyarakat yang kurang lengkap berkasnya kami sarankan untuk melengkapi berkasnya. Di Kantor juga lengkapi dengan fasilitas AC, komputer dan kursi, TV, kamera, alat perekaman, serta toilet agar masyarakat merasa nyaman ketika menunggu penyelesaian dokumen
LH	Bagaimana kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan..?
HA	Kemampuan pegawai memang relatif pada dasarnya semua petugas yang di tempatkan di pelayanan-pelayanan sudah di bekali dengan pendidikan tehnik sebelumnya namun tidak semua karena kemampuan dan keterampilan aparat yang berbeda-beda tapi secara berjenjang setiap permasalahan yang muncul bisa teratasi di kantor pencatatan sipil Kabupaten Enrekang
LH	Bagaimana standar oprasional prosedur yang di terapkan..?
HA	Iya kita sudah punya standar oprasional prosedur yang sudah berjalan dengan cukup baik dan disini kita punya yang namanya SPM (standar pelayanan maksimal) yaitu suatu ketentuan jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib yang berhak diperoleh setiap warga secara minima
LH	Bagaimana respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?
HA	Respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu responnya baik karena itu sudah menjadi tugas dan tanggung jawab kami selaku pemberi pelayanan selain itu pegawai juga cepat tanggap mengenai keperluan masyarakat dan memberi arahan persyaratan-persyaratan yang harus di lengkapi terlebih dahulu, dan tepat tidak memakan biaya
LH	Apakah ada jaminan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat..?
HA	Dalam pelayanan yang kita berikan kita menerapkan one day service dimana pengurusan berkas akan kita selesaikan dalam jangka waktu satu hari hal ini menandakan bahwa adanya jaminan ketepatan waktu yang kita berikan kepada masyarakat pelayanannya berupa pelayanan

	cepat, tepat, dan tidak memungut biaya sepeser pun dari masyarakat
LH	Bagaimana sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?
HA	Sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seharusnya menerapkan " sikap sopan santun dan menjunjung tinggi norma-norma aturan yang berlaku, jadi para pegawai bekerja sesuai dengan aturan yang diberlakukan pada Kantor Pencatatan Sipil
LH	Terima kasih pak atas informasinya, dan maaf karena sudah banyak waktunya
HA	Iya tidak apa-apa nak, silahkan bertanya kalau ada lagi yang ingin ditanyakan
LH	Iya terima kasih pak, saya permisi dulu wassalam
HA	Walaikum salam



Lampiran 3

TRASKRIP WAWANCARA

Antara peneliti (LH) dengan informan (IA)

Biodata informan

Nama	: IWAN ARDIAN.D,S.STP
Usia	: 48
Jabatan/pekerjaan	: Sekertaris
Hari Tanggal dan Bulan	: Senin 27 Mei 2019
Jam	: 10:50-Selesai

Pelaku	Hasil wawancara
LH	Assalamualaikum maaf pak mengganggu waktunya, saya Lisa hildayanti Mahasiswa Universitas Mummahadiyah Makassar yang sedang melakukan penelitian terkait dengan Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil.
IA	Iya saya sudah terima suratnya ada yang bisa saya bantu
LH	Terimakasih pak ini terkait dengan penelitian saya yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan
IA	Iya silahkan nak
LH	Bagaimana proses pelayanan yang di berikan oleh pegawai kepada masyarakat..?
IA	Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan prosedur yang ada serta sop yang berlaku di kantor ini
LH	Bagaimana kondisi fasilitas yang ada di kantor..?
IA	kalau fasilitas kita sudah ada banyak tersedia di Kantor baik untuk masyarakat maupun untuk pegawai. Seperti halnya kursi tv dan juga dokumen yang perlu di isi saat akan membuat berkas yang dibutuhkan, ada juga fasilitas toilet, sedangkan untuk pegawai ada

	tersedia Komputer, kamera, satu mobil Dinas serta alat perekaman yang lengkap untuk kebutuhan pembuatan KTP
LH	Bagaimana kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan..?
IA	kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan yang ada di kantor saya rasa saat ini masih kurang baik karena masi adanya pegawai yang tidak disiplin dalam hal telat masuk kantor, ada juga pegawai yang menunda-nunda pekerjaan
LH	Bagaimana stsndar oprasional prosedur yang di terapkan..?
IA	(Standar oprasional prosedur) SOP itu sudah pernah kita buat, sudah ada yang berjalan dengan baik, namun saya rasa masih ada yang belum sepenuhnya berjalan yang bertujuan untuk memperoleh hasil yang efektif dari para pegawai dan biaya yang serendah-rendahnya agar masyarakat bisa merasakan pelayanan yang sebaik-baiknya”
LH	Bagaimana respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?
IA	Pelayanan yang kami berikan sudah baik karena kami sudah melakukan pelayanan secara maksimal namun dikembalikan lagi kemasyarakat apa bila mereka merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan tetapi kita selalu memberikan usaha yang terbaik dalam memberikan pelayanan
LH	Apakah ada jaminan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat
IA	Petugas itu selalu memberikan kepastian waktu dalam pelayanan mengapa demikian karena dalam pemberian pelayanan kita mengusahakan semua berkas yang masuk selalu diselesaikan dalam waktu sehari, kecuali apabila ada kesalahan, ataupun kekurangan berkas maka penyelesaian berkas bisa tertunda tapi selama ini rata-rata berkas selsai dalam waktu satu hari
LI	Bagaimana sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?
IA	Sikapnya baik, tidak arogan itulah sikap yang seharusnya dapat diberikan oleh para aparaturnya. dan semua ini seperti yang dapat kita lihat para aparaturnya sudah menunjukkan hal yang serupa

LH	Terima kasih pak atas informasinya, dan maaf karena sudah bayak meyita waktunya
IA	Iya tidak apa-apa nak, silahkan bertanya kalau ada lagi yang ingin ditanyakan
LH	Iya terima kasih pak, saya permisi dulu wassalam
IA	Walaikum salam



Lampiran 3

TRASKRIP WAWANCARA

Antara peneliti (LH) dengan informan (JA)

Biodata informan

Nama	: Drs.JALIL
Usia	: 50
Jabatan/pekerjaan	: Bidang Pelayanan Pendaftaran penduduk
Hari Tanggal dan Bulan	Senin 27 Mei 2019
Jam	: 11:22-Selesai

Pelaku	Hasil wawancara
LH	Assalamualaikum maaf pak mengganggu waktunya, saya Lisa hildayanti Mahasiswa Universitas Mummahadiyah Makassar yang sedang melakukan penelitian terkait dengan Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil.
JA	Iya saya sudah terima suratnya ada yang bisa saya bantu
LH	Terimakasih pak ini terkait dengan penelitian saya yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan
JA	Iya silahkan nak
LH	Bagaimana proses pelayanan yang di berikan oleh pegawai kepada masyarakat..?

JA	Pelayanan kita disini berdasarkan SOP(standat oprasional prosedur)sesuai dengan standar , jika dalam SOP(standat oprasional prosedur) mengatakan bahwa dalam proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan misalnya 1 jam maka, kita juga harus menyelesaikan dokumen tersebut sesuai dengan aturan yang diberlakukan.
LH	Bagaimana kondisi fasilitas yang ada di kantor..?
JA	Fasilitas yang kita gunakan disini itu termasuk peralatan-peralatan elektronik yang kemarin itu sudah lama jadi sekarang sudah banyak sekali yang rusak, barang-barang yang kita gunakan saat ini seperti computer, alat-alat perekaman itu kita tarik dari Kecamatan yang pemakaiannya masih dikategorikan belum maksimal, dan kita gunakan untuk memaksimalkan pelayanan di kantor Capil ini
LH	Bagaimana kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan..?
JA	Kemampuan para pegawai saya kira semua pegawai yang di tempatkan pada bagian pelayanan sudah dilatih untuk memberikan pelayanan yang baik dan para pegawai sudah mengikuti pelatihan peningkatan kualitas sumber daya aparatur sehingga menambah pengetahuan para pegawai secara lebih baik lagi
LH	Bagaimana stsndar oprasional prosedur yang di diterapkan..?
JA	SOP standar oprasional prosedur kita upayakan setiap dokumen yang diurus harus selesai dalam waktu satu hari, ada beberapa yang di sebutkan bahwa maksimal tiga atau empat hari tapi kita upayakan semua dokumen selesai dalam satu hari tetapi dokumen-dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu banyak masyarakat yang sebenarnya tanpa dia usulkan kita akan berikan yang terbaik karena itu pegawai dsni harus mengikuti SOP yang telah di buat
LH	Bagaimana respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?
JA	Kita memberikan respon yang ramah, menanyakan tentang keperluannya kemudian di proses dan di selesaikan secara cepat namun tidak bisa di pungkiri bahwa ada beberapa berkas dari masyarakat yang tidak bisa diselesaikan dalam jangka satu hari karena persyaratan yang belum terpenuhi serta banyak mayarakat yang datang mengurus sehingga menimbulkan penumpukan berkas

LH	Apakah ada jaminan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat..?
JA	Saya kira tidak perlu ada jaminan waktu karena masyarakat hanya perlu menunggu, ketika datang mereka langsung menuju loket informasi kemudian mendapatkan nomor antrian dan antri di loket-loket sesuai dengan nomor antrian kemudian menunggu lagi sampai proses dokumen selesai
LH	Bagaimana sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?
JA	Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat saya kira cukup bagus kecuali jika masyarakat itu sendiri tidak sopan , maka hal yang sama juga dilakukan oleh para aparatur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai aparatur pemerintah
LH	Terima kasih pak atas informasinya, dan maaf karena sudah bayak meyita waktunya
JA	Iya tidak apa-apa nak, silahkan bertanya kalau ada lagi yang ingin di tayakan
LH	Iya terima kasih pak, saya permisi dulu wassalam
JA	Walaikum salam

Lampiran 3

TRASKRIP WAWANCARA

Antara peneliti (LS) dengan informan (NA)

Biodata informan

Nama	: NURBAENA,S.SOS
Usia	: 45
Jabatan/pekerjaan	: Bidang Pelayanan Pencatatan
Hari Tanggal dan Bulan	: Selasa 28 Mei 2019
Jam	: 09:40-Selesai

Pelaku	Hasil wawancara
LH	Assalamualaikum maaf pak mengganggu waktunya, saya Lisa hildayanti Mahasiswa Universitas Mummahadiyah Makassar yang sedang melakukan penelitian terkait dengan Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil.
NA	Iya saya sudah terima suratnya ada yang bisa saya bantu
LH	Terimakasih pak ini terkait dengan penelitian saya yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan
NA	Iya silahkan nak
LH	Bagaimana proses pelayanan yang di berikan oleh pengawai kepada masyarakat..?
NA	Prosesnya yaitu pertama-tama masyarakat harus menyiapkan berkas-berkas yang diperlukan kemudian menuju ke bagian informasi yang akan memberikan persyaratan-persyaratan dalam pengurusan akta atau KK ataupun berkas yang ingin dibuat
LH	Bagaimana kondisi fasilitas yang ada di kantor..?
NA	kondisi fasilitasnya baik karena seperti yang kita lihat di Kantor ini sudah ada ACnya, kondisi kursi yang baik sehingga masyarakat yang antri

	merasa nyaman, saya rasa juga dengan adanya 4 loket yang diisi oleh pegawai yang cermat akan memungkinkan kecepatan dalam pelayanan yah seperti itu
LH	Bagaimana kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan..?
NA	Menyangkut kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan saya rasa sudah tidak di ragukan lagi karena para pegawai telah mengikuti pelatihan-pelatihan tentang tata cara pemberian pelayanan secara baik dan benar dan juga telah diterapkan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang guna memberi pelayanan yang maksimal
LH	Bagaimana stsndar oprasional prosedur yang di terapkan..?
NA	Sesuai dengan SOP yang di buat. pelayanan dilakukandalam waktu satu hari apabila berkas telah lengkap
LH	Bagaimana respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?
NA	Menurut saya pelayanannya sudah bisa dikatakan lumayan karena kita menganggap masyarakat yang datang itu sebagai kewajiban kita untuk diberikan layanan, kita juga memperlakukan masyarakat dengan baik, selalu senyum dan juga berkata lemah dan lembut ketika menyakan keperluan-keperluan dari para masyarakat yang berkunjung
LH	Apakah ada jaminan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat..?
NA	Dalam pelaksanaan pelayanan yang kita berikan tidak ada jaminan tapi ada hasil, maksudnya yaitu kita memberikan hasil berupa penyelesaian dari dokumen yang di urus oleh masyarakat tanpa ada kejelasan mengenai berapa lama waktu yang diperlukan sampai berkas selesai.
LH	Bagaimana sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?
NA	Sikap yang di tunjukan oleh petugas yaitu bersahabat kepada masyarakat dan tidak melakukan diskriminasi untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien
LH	Terima kasih pak atas informasinya, dan maaf karena sudah bayak meyita waktunya

NA	Iya tidak apa-apa nak, silahkan bertanya kalau ada lagi yang ingin di tayakan
LH	Iya terima kasih pak, saya permisi dulu wassalam
NA	Walaikum salam



Lampiran 3

TRASKRIP WAWANCAR

Antara peneliti (LS) dengan informan (SI)

Biodata informan

Nama	: ISWANDI
Usia	: 25
Pekerjaan	: Mahasiswa
Hari Tanggal dan Bulan	: Kamis 29 Mei 2019
Jam	: 09:02-selesai

Pelaku	Hasil wawancara
LH	Assalamualaikum maaf kak mengganggu waktunya, saya Lisa hildayanti Mahasiswa Universitas Mummahadiyah Makassar yang sedang melakukan penelitian terkait dengan Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil.
SI	Oh, Iya ada yang bisa saya bantu
LH	Terimakasih kak ini terkait dengan penelitian saya yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan
SI	Iya silahkan
LH	Bagaimana proses pelayanan yang di berikan oleh pegawai kepada masyarakat..?
SI	Preoses pertamanya yaitu menunggu di ruang tunggu kemudian melakukan perekaman dan tanda tangan, selanjutnya menunggu lagi sampai selesai menurut saya proses yang demikian sudah memudahkan kami sebagai penerima pelayanan karena tidak terlalu berbelit
LH	Bagaimana kondisi fasilitas yang ada di kantor..?
SI	fasilitas yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak lengkap seperti AC yang kurang tempat duduk yang kurang juga

	serta luas kantor yang tidak terlalu besar, jadi kalau banyak masyarakat datang banyak yang tidak kebagian tempat duduk terpaksa antri di luar
LH	Bagaimana pelayanan yang baik yang di berikan oleh pelayanan kepada masyarakat
SI	Pelayanan yang saya dapatkan ketika sedang mengurus dokumen yaitu saya agak kurang senang dengan sikap pegawai karena mereka menyambut saya dengan wajah yang murung serta tatapan tajam
LH	Bagaimana respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?
SI	Pelayanannya kurang baik karena disaat kita sedang antri untuk mendapatkan pelayanan mereka malah mendahulukan keluarga dan juga teman yang kenal dengan mereka”.
LH	Apakah ada jaminan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat..?
SI	tidak ada jaminan yang di berikan kepada masyarakat hanya sekedar menunggu dokumen tersebut sampai selesai, adakalanya dokumen selasai tepat waktu ada kalanya dokumen itu tidak dapat selasai dalam satu hari”
LH	Bagaimana sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?
SI	Sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak ramah karena terlalu banyak masyarakat yang di layani, kalau banyak masyarakat yang dilayani maka para pegawai juga akan fokus kepada dokumen yang di kumpulkan oleh para masyarakat dan tidak terlalu menatap masyarakat ketika bertanya
LH	Terima kasih pak atas informasinya, dan maaf karena sudah banyak waktunya
SI	Iya tidak apa-apa Kak, silahkan bertanya kalau ada lagi yang ingin ditanyakan
LH	Iya terima kasih kak, saya permisi dulu wassalam
SI	Walaikum salam

Lampiran 3

TRASKRIP WAWANCARA

Antara peneliti (LS) dengan informan (AR)

Biodata informan

Nama	: ABDUL RAIS
Usia	: 26
Pekerjaan	: Mahasiswa
Hari Tanggal dan Bulan	: Kamis 29 Mei 2019
Jam	: 09:30-selesai

Pelaku	Hasil wawancara
Pelaku	Assalamualaikum maaf kak mengganggu waktunya, saya Lisa hildayanti Mahasiswa Universitas Mummahadiyah Makassar yang sedang melakukan penelitian terkait dengan Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil.
LH	Oh, Iya ada yang bisa saya bantu
AR	Terimakasih kak ini terkait dengan penelitian saya yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan
LH	Iya silahkan
AR	Bagaimana proses pelayanan yang di berikan oleh pegawai kepada masyarakat..?
LH	Proses pelayaanannya baik, namun ada sedikit yang kurang memuaskan seperti lama menunggu dalam penyelesaian E-Ktp, KK dan Akta Kelahiran
AR	Bagaimana kondisi fasilitas yang ada di kantor..?
LH	kalau menurut saya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu masih kurang fasilitasnya terutama kursi dan juga AC yang

	masih kurang dan masih perlu penambahan lagi
AR	Bagaimana pelayanan yang baik yang di berikan oleh pelayanan kepada masyarakat
LH	saya rasa pelayanan yang di berikan kepada saya belum bisa dikatakan bagus hal ini di karenakan lamanya proses pelayanan yang di berikan oleh para pegawai belum lagi pegawai melakukan kegiatan lain yang tidak ada sangkut pautnya dengan pelayanan.”
AR	Bagaimana respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?
LH	Saya rasa pelayanan yang saya terima ketika datang mengurus ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang sangat baik karena dalam memberikan pelayanan para pegawai menyelesaikan dokumen yang saya perlukan dengan cepat, selain itu ada juga pengecualian yang diberikan kepada masyarakat yang sedang sakit, ataupun mempunyai hal yang mendesak sehingga berkasnya harus selesai lebih cepat”.
AR	Bagaimana sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?
LH	Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kalau kita kesana mereka jarang sekali senyum, dan tidak peduli lagi setelah mereka memberikan instruksi apa yang akan dilakukan selanjutnya setelah melewati loket informasi”
AR	Terima kasih pak atas informasinya, dan maaf karena sudah banyak waktunya
LH	Iya tidak apa-apa Kak, silahkan bertanya kalau ada lagi yang ingin ditanyakan
AR	Iya terima kasih kak, saya permisi dulu wassalam
LH	Walaikum salam

Lampiran 3

TRASKRIP WAWANCARA

Antara peneliti (LS) dengan informan (IS)

Biodata informan

Nama	: ARIF RAHMAN
Usia	: 24
Pekerjaan	: Mahasiswa
Hari Tanggal dan Bulan	: Kamis 29 Mei 2019
Jam	: 09:30-selesai

Pelaku	Hasil wawancara
LH	Assalamualaikum maaf kak mengganggu waktunya, saya Lisa hildayanti Mahasiswa Universitas Mummahadiyah Makassar yang sedang melakukan penelitian terkait dengan Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
AI	Oh, Iya ada yang bisa saya bantu
LH	Terimakasih kak ini terkait dengan penelitian saya yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan
AI	Iya silahkan
LH	Bagaimana proses pelayanan yang di berikan oleh pengawai kepada masyarakat..?
AI	Saya pelayanan Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil proses pelayanannya lambat sehingga menimbulkan banyaknya antrian dokumen yang belum terselesaikan belum lagi jika ada masyarakat yang

	mempunyai keluarga yang bekerja di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dapat dengan mudah mendahului antrian dokumen yang sebelumnya, kita yang duluan datang tapi terakhir selesai dokumennya sedangkan yang mempunyai orang dalam dengan mudahnya selesai tanpa menunggu lama
LH	Bagaimana kondisi fasilitas yang ada di kantor..?
AI	kondisi kantor masih kurang nyaman karena ada yang masih kurang seperti kursi yang tidak teratur sehingga jalan yang kita lalui untuk menuju loket pelayanan sangat sempit selain itu juga fasilitas toilet yang kotor , lantai yang tidak bersih dan tidak dibersihkan yang menambah kekurangnyamanan masyarakat ketika menunggu di dalam Kantor
LH	Bagaimana pelayanan yang baik yang di berikan oleh pelayanan kepada masyarakat
AI	Pelayanan yang saya terima sudah baik saat mengurus dokumen saya di sapa oleh pegawai yang menurut saya itu menunjukkan sikap pegawai yang ramah.”
LH	Bagaimana respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?
AI	Saya kira mengenai masalah pelayanan kurang baik karena disaat masyarakat datang untuk mengurus malah saya di arahkan untuk ke tempat lain untuk mendapatkan berkas yang lain padahal saya sangat perlu untuk menyelesaikan berkas dengan cepat, kita menunggu sangat lama
LH	Bagaimana sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?
AI	Sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan sudah bagus karena ketika kita datang mengurus mereka pegawai melayani dengan cepat, jadi masyarakat tidak perlu menunggu berhari-hari untuk penyelesaian dokumen yang di urus
LH	Terima kasih pak atas informasinya, dan maaf karena sudah banyak waktunya
AI	Iya tidak apa-apa Kak, silahkan bertanya kalau ada lagi yang ingin ditanyakan

LH	Iya terima kasih kak, saya permisi dulu wassalam
AI	Waalaikum salam

Lampiran 3

TRASKRIP WAWANCARA

Antara peneliti (LS) dengan informan (IS)

Biodata informan

Nama	: ISA
Usia	: 30
Pekerjaan	: Tani
Hari Tanggal dan Bulan	: Kamis 29 Mei 2019
Jam	: 13:00-selesai

Pelaku	Hasil wawancara
LH	Assalamualaikum maaf Bu mengganggu waktunya, saya Lisa hildayanti Mahasiswa Universitas Mummahadiyah Makassar yang sedang melakukan penelitian terkait dengan Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil.
IS	Oh, Iya ada yang bisa saya bantu
LH	Terimakasih Bu ini terkait dengan penelitian saya yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan
IS	Iya silahkan nak
LH	Bagaimana proses pelayanan yang di berikan oleh pegawai kepada

	masyarakat..?
IS	saya rasa pelayanan yang diberikan oleh para pegawai belum bisa di katakan bagus karena selain dari jaringan yang sering bermasalah juga dipicu dari pelayanan yang saya rasa masih berbelit belit
LH	Bagaimana kondisi fasilitas yang ada di kantor..?
IS	Menurut yang saya lihat setelah beberpa kali datang ke di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang yaitu dimana pelayanan yang dilakukan sangat dipengaruhi oleh jaringan yang tersedia di Kantor, apabila jaringan bagus maka proses pelayanan bisa dengan cepat terselesaikan, jika memungkinkan maka perlu adanya penambahan Wifi di dalam ruang tunggu yang disediakan untuk masyarakat yang akan membuat suasana yang nyaman bagi penerima layanan yang datang
LH	Bagaimana pelayanan yang baik yang di berikan oleh pelayanan kepada masyarakat
IS	Menurut saya pelayanannya sudah baik karena menurut pengalaman sya sewaktu mengurus disana itu sanga cepat jadinya tidak harus menunggu lama
LH	Bagaimana sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?
IS	Karena pada saat memberikan pelayanan ada kalanya pegawai ada di tempat pelayanan cuek, sama sekali tidak ramah
LH	Terima kasih pak atas informasinya, dan maaf karena sudah bayak meyita waktunya
IS	Iya tidak apa-apa Kak, silahkan bertanya kalau ada lagi yang ingin di tayakan
LH	Iya terima kasih kak, saya permisi dulu wassalam
IS	Walaikum salam

Lampiran 3

TRASKRIP WAWANCARA

Antara peneliti (LS) dengan informan (YS)

Biodata informan

Nama	: YUSUF
Usia	: 28
Pekerjaan	: Tani
Hari Tanggal dan Bulan	: Kamis 29 Mei 2019
Jam	: 13:24-selesai

Pelaku	Hasil wawancara
LH	Assalamualaikum maaf Pak mengganggu waktunya, saya Lisa hildayanti Mahasiswa Universitas Mummahadiyah Makassar yang sedang melakukan penelitian terkait dengan Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil.
YS	Oh, Iya ada yang bisa saya bantu
LH	Terimakasih Bu ini terkait dengan penelitian saya yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan
YS	Iya silahkan nak
LH	Bagaimana proses pelayanan yang di berikan oleh pegawai kepada masyarakat..?
YS	Pelayanannya menurut saya lumayan yah” karena ketika kita datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kita disambut oleh bagaian informasi namun ketika sudah ke tahap pembagian loket seringkali kita bertemu dengan pegawai yang sangat acuh tak acuh, ekspresi yang tidak enak dilihat hal tersebut membuat kita sebagai pihak penerima layanan merasa tidak enak dan ragu-ragu untuk melanjutkan pengurusan berkas yang hendak kita selesaikan

LH	Bagaimana kondisi fasilitas yang ada di kantor..?
YS	Masalah fasilitas yang ada Di Kantor di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang menurut saya sudah lumayan bagus, karena sudah disediakan kursi, dan juga alat-alat elektronik yang lainnya tp mungkin perlu penambahan alat komputer yang lain.
LH	Bagaimana pelayanan yang baik yang di berikan oleh pelayanan kepada masyarakat.
YS	Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah baik Karena pegawai mengarahkan saya jadi saya tidak kebingungan saat mengurus dokumen pelayanan seperti ini sangat di inikan oleh seluruh masyarakat
LH	Bagaimana sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?
YS	Karena pada saat memberikan pelayanan ada kalanya pegawai ada di tempat pelayanan cuek, sama sekali tidak ramah
LH	Terima kasih pak atas informasinya, dan maaf karena sudah banyak waktunya
YS	Iya tidak apa-apa Kak, silahkan bertanya kalau ada lagi yang ingin ditanyakan
LH	Iya terima kasih kak, saya permisi dulu wassalam
YS	Waalaikum salam

Dokumentasi wawancara

Selalu Kepala di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Enrekang



Dokumentasi wawancara

Selaku sekretaris di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Enrekang



Dokumentasi wawancara

Selaku Kepala Bidang Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang



Dokumentasi wawancara

Masyrakat



Dokumentasi wawancara

Masyrakat



BIOGRAFI PENULIS



Lisa hildayanti panggilan Lisa lahir Awo pada tanggal 14 September 1996. Anak kedua dari dua bersaudara pasangan dari Isa dan Ramli. Peneliti menyelesaikan pendidikan di bangku SD Negeri 7 Gandeng lulus tahun 2009. SMP Negeri 3 Baraka lulus pada tahun 2012, SMA Negeri 1 Anggeraja lulus tahun 2015, dan mulai tahun 2015 mengikuti program S1 Manajemen UNISMUH Makassar sampai dengan sekarang. Kemudian penulis mengikuti program S1 program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar mulai tahun 2015 sampai dengan sekarang

