

## KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK {e-KTP} DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE

*Marcylya Gurumias<sup>1</sup>*

*Ronny Gosal<sup>2</sup>*

*Marten Kimbal<sup>3</sup>*

### Abstrak

Jasa pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, luasnya cakupan jasa layanan publik mulai dari kesehatan, pendidikan, perizinan, dan kependudukan, memerlukan suatu tindakan yang professional dari aparatur pemerintah, hal ini dimaksudkan untuk meminimalisir setiap kelemahan dan ketidakpuasan dari masyarakat sebagai pengguna jasa layanan publik, secara khusus Pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan di bidang kependudukan banyak mendapatkan respon dari masyarakat, adanya pelayanan yang lama membuat masyarakat menjadi pesimis dan tidak mau tahu terhadap pelayanan kependudukan, hal ini disebabkan oleh lamanya proses dari setiap pelayanan kependudukan. Pelayanan publik yang menyentuh hampir setiap sudut kehidupan masyarakat di Indonesia belum sepenuhnya ditopang oleh mekanisme dan sistem yang terbuka serta penentuan standar pelayanan prima, karena itu tidak mengherankan jika pelayanan publik di Indonesia memiliki ciri yang cenderung belum dapat memberikan kepuasan kepada penggunanya, hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe mempunyai peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik, khususnya di lingkup daerah (Kepulauan Sangihe). Guna mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono, 2005:70). Dimensi yang dimaksud meliputi bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) serta empati (emphaty). Selain itu, peneliti juga meneliti kendala dalam pelayanan publik yang diberikan oleh Dindikcapil Kepulauan Sangihe serta upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di instansi tersebut.

**Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).**

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

<sup>2</sup> Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

<sup>3</sup> Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

## Pendahuluan

Pengakuan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Capil Kabupaten Kepulauan Sangihe peneliti dapati pada saat melakukan pra penelitian atau pengamatan awal, dimana peneliti sempat menemukan adanya keluhan-keluhan dari masyarakat yang sedang mengurus pembuatan KTP elektronik, baik itu pembuatan baru, perpanjangan, dan penggantian fisik KTP yang rusak, yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah secara spesifik terdiri dari: *Pertama*, ruang tunggu yang tidak nyaman, dan tidak mencukupi untuk menampung masyarakat yang datang, demikian pula dengan tempat duduk yang tersedia belum mencukupi, sehingga banyak masyarakat yang harus menunggu di halaman kantor, dan tidak mendapatkan tempat duduk. *Kedua*, janji yang diberikan aparatur petugas pelayanan untuk menyelesaikan jasa pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak selalu dapat ditepati, hal ini mengakibatkan pelayanan yang diberikan tidak dapat diselesaikan dengan cepat dan memuaskan masyarakat. *Ketiga*, sikap yang ditunjukkan aparatur dalam memberikan pelayanan belum dengan harapan masyarakat, sangat jauh berbeda dengan jasa pelayanan publik seperti yang diberikan kepada pihak swasta, tidak adanya customer service yang dapat memberikan informasi tentang alur pelayanan, sehingga masyarakat pengguna jasa layanan apabila baru pertama kali datang akan mengalami kebingungan untuk memulai dari loket bagian mana, begitu pula dengan keramahan aparatur yang belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal-hal yang disebutkan diatas menjadi fenomena yang ada di kantor dinas Catatan Sipil Kabupaten Sangihe, hal

ini juga menyebabkan banyaknya keluhan dari masyarakat yang datang untuk mengurus eKTP, karena mereka tidak bias menyelesaikan urusan mereka dalam waktu satu hari saja, apalagi masyarakat yang berasal dari luar pulau sangihe besar, dimana biaya transportasi dengan menggunakan speedboat yang terbilang mahal, dan juga harus menyesuaikan dengan cuaca, mengakibatkan banyak masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diberikan belum berkualitas, karena pemerintah khususnya kantor dinas capil belum dapat memberikan pelayanan yang tepat waktu, serta belum mampu mengantisipasi apabila terjadi gangguan seperti genset yang seharusnya dapat beroperasi, alternative penyediaan jaringan internet, dan penambahan unit komputer untuk dipakai dalam pelayanan. Hal-hal ini menarik perhatian peneliti untuk lebih dalam lagi melakukan suatu kajian ilmiah yang sah, namun terkadang dengan adanya register desa pun belum mampu menyelesaikan permasalahan pertanahan yang ada di desa.

## Tinjauan Pustaka

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (2007:2) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Rahayu dalam Napitupulu (2007:169) berpendapat bahwa: penilaian kualitas pelayanan atau servqual harus ditinjau dari dua dimensi yakni dimensi customer, atau masyarakat konsumen, rakyat penerima layanan, dan juga dari dimensi provider, atau proviser atau pemberi pelayanan yang dalam hal pelayanan public menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah. Khusus dari dimensi provider, ditekankan pada kemampuan

kualitas pelayanan yang disajikan oleh orang-orang yang melayani dari tingkat manajerial hingga ke tingkat front line service.

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (2005:8) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan berhasil dibangun apabila yang diberikan kepada masyarakat atau pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan ini bukan dari aparat tetapi dari masyarakat/pelanggan. pelayanan yang jelas dan terbuka, maka masyarakat dalam pengurusan kepentingan dapat dengan mudah mengetahui prosedur ataupun tata cara pelayanan yang harus dilalui. Sehingga pelayanan itu sendiri akan dapat memuaskan masyarakat.

Pemerintah Indonesia dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap publik umumnya telah mempunyai unsur-unsur birokrasi pelayanan yang dilakukan oleh para birokrat, ada 8 (delapan) unsur kualitas pelayanan, yaitu :

1. Kesederhanaan, yang meliputi prosedur/tata cara pelayanan antara lain : mudah, tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan
2. Kejelasan/ kepastian terhadap: prosedur, persyaratan, unit kerja, tariff, biaya, pejabat yang menerima keluhan akan pelayanan yang diberikan dalam organisasi.

3. Keamanan yang menyangkut kepastian hukum terhadap apa yang dilayangkan oleh organisasi.
4. Keterbukaan, yang menyangkut kesederhanaan dan kejelasan pelayanan yang diinformasikan kepada masyarakat.
5. Efisiensi, yang artinya pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi hendaknya ada pembatasan terhadap persyaratan pada hal-hal yang dianggap penting saja.
6. Ekonomis, yang artinya pembiayaan yang dibebankan kepada masyarakat yang dilayani itu sesuai dengan kewajiban, kemampuan masyarakat umum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Disamping itu juga ekonomi dalam penyelenggaraan pelayanan itu sendiri (total cost).
7. Keadilan menyangkut jangkauan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi diharapkan dapat seluas mungkin dan merata. Artinya tidak ada wilayah yang dibedakan pelayanannya dilihat dari keadilan praktikal dan horizontal.
8. Ketetapan waktu yang artinya bahwa pelaksanaan yang telah dijanjikan sesuai dengan standar yang diberikan, sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Ukuran kepuasan masyarakat sebagai consumer produk pelayanan jasa public menurut Lovelock dalam Napitupulu (2007:170) dilukiskan dalam the flower of service . Dalam konsep ini, Lovelock melukiskan delapan titik rawan pelayanan dengan delapan kelopak bunga yang disebut dengan the eight petals on the flower of service. Rahayu dalam Napitupulu (2007:170) menjelaskan kedelapan suplemen pelayanan jasa public dimaksud sebagai berikut:

- a. Information. Pelayanan berkualitas dimulai dari informasi produk jasa yang dibutuhkan pelanggan. Penyediaan saluran informasi yang cepat dan tepat langsung memberikan kemudahan pelanggan memenuhi kebutuhannya.
- b. Consultation. Setelah informasi diperoleh, dilakukan konsultasi teknis, harga, prosedur dan kebijakan dengan aparat pelayan. Untuk itu, harus dipersiapkan waktu, materi konsultasi, personil dan sarana lainnya secara cepat dan lengkap.
- c. Ordertaking. Artinya, setelah pelanggan mendapatkan kepastian pemenuhan kebutuhannya, pelayanan aplikasi dan administrasinya tidak berbelit-belit, harus fleksibel, biaya murah, syarat ringan dan kemudahan pelayanan lainnya.
- d. Hospitality. Diartikan sebagai sikap dan perilaku pelayanan yang sopan, ramah, ruangan yang sehat dan indah, misalnya dengan penyediaan toilet yang bersih dan sehat.
- e. Caretaking, berarti kemampuan penyesuaian pelayan terhadap perbedaan background rakyat. Misalnya, rakyat bermobil disediakan tempat parkir, yang tidak bisa menulis atau membaca disediakan cara aplikasi lainnya.
- f. Exceptions, dimaksudkan sebagai kemampuan pelayan untuk bertanggung jawab terhadap klaim rakyat atas produk yang tidak berkualitas dan merugikan, atas kebijakan yang menguntungkan kelompok tertentu dan merugikan kelompok lainnya.
- g. Billing, diartikan sebagai administrasi pembayaran pelayanan jasa-publik yang memudahkan rakyat baik formulir, mekanisme pembayaran maupun keakuratan perhitungan.
- h. Payment, dimaksudkan sebagai fasilitas pembayaran berdasarkan keinginan rakyat pelanggan baik berupa self service payment, transfer bank, credit card, debit langsung maupun tagihan langsung saat transaksi. Kesemuanya itu harus memudahkan dan sesuai kemampuan daya bayar rakyat.

Gaspersz dalam Napitupulu (2007:173) memberikan 10 indikator pengukur servqual dalam bidang jasa yakni ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan serta atribut pendukung pelayanan lainnya.

Kennedy and Young dalam Napitupulu (2007:174) mengemukakan bahwa manakala dihadapkan dengan suatu pelayanan jasa public, setiap orang akan mengharapkan bahwa service provider melayani dengan cepat, berada di tempat kerja sewaktu dibutuhkan dan perilakunya menyenangkan. Pada dasarnya, kesemuanya ini menunjukkan adanya beberapa dimensi penting dalam pelayanan jasa public mengenai ketanggapan (responsiveness), keberadaan (availability) dan professionalism, tepat waktu (timeliness) dan menyenangkan (convenience). Prinsip kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan jasa public oleh service provider sangat penting karena hanya dengan memenuhi kebutuhan pelanggan secara memuaskan, keberadaan service provider tersebut diakui dan mendapatkan legitimasi serta kepercayaan dari masyarakatnya. Pelayanan jasa public merupakan jasa yang karena sifatnya menyangkut hajat

hidup orang banyak, jasanya di harapkan lebih baik, lebih murah dan mudah diperoleh pada saat masyarakat membutuhkannya. Proses mendapatkannya harus dijamin tercapainya kepuasan baik terhadap produk layanan maupun terhadap proses layanan itu sendiri.

Makna pemikiran dimensi kualitas yang dikenal dengan *service quality* berdasarkan pemikiran Parasuraman, maka dapat dikatakan lima dimensi menurut Kimbal (2013:93) sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
2. *Reliability* (kepercayaan); merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, *reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time*. Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan

yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

4. *Assurance* (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.
5. *Empathy* (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan *individualized attention to customer*. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

Kelima dimensi sebagaimana yang diungkapkan oleh Kimbal (2013:93) tersebut akan peneliti gunakan sebagai dasar teori yang membangun penelitian ini, alasan pemilihan teori ini karena peneliti merasa tepat untuk mengungkapkan permasalahan yang ditemui pada pelayanan e-KTP di kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe.

KTP elektronik atau e-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional.

## Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Menurut Arikunto (2007:47) penelitian dengan metode deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau suatu daerah tertentu.

Menurut Sugiyono (2008:215) dalam sebuah penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi atau sampel. Populasi dalam penelitian kualitatif adalah sosial situation yang terdiri dari tempat, pelaku dan aktivitas yang saling bersinergis.

1. Informan kunci penelitian ini adalah Kepala Seksi Pembuatan Kartu Keluarga dan KTP dan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, 2 orang.
2. Informan biasa dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga, 10 orang, diuraikan sebagai berikut :
  - 5 orang yang sudah mengurus
  - 5 orang yang sementara mengurus

Penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe, dengan menggunakan konsep Kimbal (2013:93) yang dioperasionalkan sebagai berikut:

1. Tangibles (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional.
2. Reliability (kepercayaan); merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Responsiveness (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang

dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat.

4. Assurance (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
5. Emphaty (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

## Hasil Penelitian

Pelayanan publik merupakan kebutuhan setiap masyarakat. Oleh karena itu, setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Dindukcapil hendaknya memperhatikan kelima aspek yang telah disebutkan di atas, yaitu aspek bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Aspek-aspek tersebut akan diteliti menggunakan teknik observasi dan wawancara.

### 1. Tangible

Pada penelitian ini, dimensi tangibles ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, fasilitas fisik pelayanan. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe sudah menerapkan dimensi Tangibles beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat

pelayanan, alat bantu pelayanan, dan keamanan tempat pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu fasilitas fisik. Fasilitas yang belum memadai seperti hanya ada 1 kamar mandi yang digunakan oleh karyawan serta masyarakat, tidak adanya buku bacaan yang ada di ruang tunggu serta belum adanya pengeras suara guna memanggil masyarakat yang mengantri. Selain itu juga belum adanya kipas angin di ruang tunggu sehingga pada siang hari masyarakat merasa kurang nyaman saat menunggu atau mengantri. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan karena jika pengguna pelayanan sudah merasa nyaman dengan apa yang disediakan maka akan berpengaruh baik untuk penyedia layanan. Sebaliknya jika pengguna layanan belum merasa nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia pelayanan.

## 2. Reliability

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan, diketahui bahwa Dindikcapil Kabupaten Kepulauan Sangihe telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Hal ini dapat terlaksana karena pegawai melakukan pemrosesan pengajuan layanan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku. Namun untuk pemrosesan layanan akta kelahiran belum jelas waktu penyelesaiannya, pemohon layanan baru akan dikabari melalui pesan singkat (SMS) apabila telah selesai.

Selain masalah ketepatan waktu, ketepatan dan kepastian biaya yang dibebankan pada masyarakat juga sudah jelas. Hal ini ditunjukkan dengan

adanya syarat, alur pemrosesan, dan rincian biaya yang telah ditempel di papan informasi. Hanya saja informasi mengenai biaya administrasi tambahan yang dibebankan kepada masyarakat yang terlambat melakukan pengurusan dan penerbitan dokumen melampaui batas waktu 60 hari kerja tidak ditempelkan di papan informasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kehandalan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi hal yang paling utama dan perlu diperhatikan, karena dengan kehandalan yang dimiliki oleh pegawai tersebut maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang diharapkan, cepat, dan mudah.

## 3. Daya Tanggap (responsiveness)

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe sudah menerapkan dimensi Responsiveness beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan Pada dimensi Responsiveness sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat. Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa pegawai di Dindikcapil

Kabupaten Kepulauan Sangihe melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut. Namun untuk pertanyaan yang melalui laman atau web Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe masih kurang cepat di respon atau dijawab oleh petugas. Selain itu, pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe juga menanggapi dan menindaklanjuti saran yang diberikan oleh masyarakat.

#### 4. Jaminan (assurance)

Berdasarkan deskripsi hasil wawancara yang telah disebutkan di bagian hasil penelitian, diketahui bahwa masyarakat merasa jika pengurusan/pemrosesan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe mudah, karena semua persyaratan yang harus dipenuhi telah dijelaskan oleh petugas. Di samping itu, pegawai di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe juga memberikan jaminan kemudahan layanan bagi masyarakat yaitu berupa pendaftaran pembuatan produk layanan secara online untuk beberapa produk (seperti pembuatan akta kelahiran) dan pemberitahuan via pesan singkat (SMS) apabila dokumen kependudukan yang diajukan oleh masyarakat telah selesai diproses.

#### 5. Empati (Empathy)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe, terbukti dengan adanya prinsip bersenyum yang diterapkan oleh salah seorang Kabid di instansi pemerintahan itu. Pegawai juga sopan dalam melayani masyarakat. Selain dari pernyataan pegawai, pernyataan masyarakat juga

diperlukan sebagai bukti bila Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe telah menerapkan sikap empati. Oleh karena itu, peneliti mewawancarai beberapa masyarakat, dan mereka pun menyatakan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe baik dan ramah dalam melayani. Keramahan petugas juga dilakukan dalam menanggapi kritik dan saran dari masyarakat. Sehingga, dapat diketahui bahwa aparatur negara di kantor tersebut telah menerapkan prinsip pelayanan dengan baik, khususnya dalam menerapkan aspek empati.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur di dalam lembaga tersebut untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan prima mengandung pengertian adalah salah satu usaha yang dilakukan pemerintah untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dan memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat.

Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat". Karena itu, instansi publik berkewajiban memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan publik yang ada harus berfungsi untuk mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik maka pemerintah menempatkan jumlah dan kualitas staf/aparat yang ada harus sesuai dan memiliki pemahaman akan pelayanan publik yang baik sehingga pelayanan publik dapat tepat sasaran dan pelayanan yang diberikan juga dapat mendekatkan birokrasi dengan masyarakat.

Dalam pelayanan prima kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama. Kepuasan ini dapat terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart pelayanan yang telah ditetapkan. Standart pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik, dengan memperhatikan baku mutu pelayanan (LAN RI 2004). Setiap organisasi atau instansi pasti mempunyai standart pelayanan yang bermuara pada prinsip pelayanan prima.

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini bagi setiap lini organisasi pemerintahan di Indonesia, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi

publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
6. Ekonomis, dalam arti bahwa

pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan dan pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata lapisan masyarakat.
8. Ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Sebagai inti dari pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi pemerintah adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dan benar dengan setiap masyarakat yang datang mau meminta pelayanan. Berkomunikasi yang baik ini merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai dalam instansi pemerintah, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap proses penyelesaian pekerjaan dari seorang pegawai.

Mengapa demikian? Karena setiap pegawai akan berusaha memahami, melayani, dan menghargai berbagai orang yang dijumpai setiap hari. Sehingga hal tersebut akan membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Melayani masyarakat dengan baik adalah merupakan tanggungjawab bagi semua instansi pemerintah. Dengan demikian maka setiap pegawai dalam instansi pemerintah harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Di dalam keterampilan melayani, termasuk pula di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang

diberikan, karena hal ini akan menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai dalam instansi pemerintah tersebut adalah seorang profesional di bidang Manajemen Pelayanan Publik.

Seorang profesional dalam dunia pelayanan publik seharusnya menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga keluhan masyarakat terhadap pelayanan instansi pemerintah akan menghilang seiring dengan meningkatnya profesionalitas kerja pegawai dalam instansi pemerintah untuk melayani masyarakat dengan baiknya.

## Kesimpulan

1. Aspek Tangible, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan bukti fisik, fasilitas pendukung pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Kepulauan Sangihe belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum adanya kipas angin maupun AC di ruang tunggu, belum adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian proses layanan.
2. Dari aspek reliability atau kehandalan, Dindukcapil Kabupaten Temnggung telah melakukan pelayanan yang baik. Hal ini ditandai dengan cepatnya waktu pemrosesan/pembuatan produk layanan yang sesuai dengan waktu yang ada di SOP (Standard Operating Procedure), serta biaya yang dibebankan masyarakat sudah terbuka dan jelas.
3. Berdasarkan aspek responsiveness, diketahui bahwa pegawai Dindukcapil Kabupaten Kepulauan Sangihe melayani masyarakat

dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan. Dari aspek assurance, dapat ditarik kesimpulan bahwa kantor Dindukcapil Kabupaten Kepulauan Sangihe telah memberikan jaminan kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan di Dindukcapil.

## Saran

1. Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana prasarana layanan, misalnya dengan meletakkan kipas angin atau AC serta menyediakan buku bacaan, koran, atau majalah di ruang tunggu.
2. Mempromosikan laman web resmi Dindukcapil Kabupaten Kepulauan Sangihe kepada masyarakat, misalnya dengan mengadakan sosialisasi layanan web ke setiap kecamatan dan kelurahan.
3. Untuk menghadapi kendala pelayanan, Dindukcapil meng-update informasi di laman web resmi serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2007. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Napitupulu, Kotler. 2007. *Pelayanan Public & Customer Satisfication*. Bandung: PT. Alumni.
- Napitupulu, Paiman dan Soetopo. 2007. *Pelayanan Public & Customer Satisfication*. Bandung: PT. Alumni.
- Napitupulu, Kennedy. 2007. *Pelayanan Public & Customer Satisfication*. Bandung: PT. Alumni.
- Napitupulu, Rahayu. 2007. *Pelayanan Public & Customer Satisfication*. Bandung: PT. Alumni.
- Kimbal Marthen, 2013. *Dimensi Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Lukman, Sampara. 2012. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Edisi Revisi Cetakan ke- 5. Jakarta: STIA LAN.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Pembaruan Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Cetakan ke-4 Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada.
- Sedarmayanti, Fitzsimmons. 2010, *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*, Bagian Kedua, Cetakan ke-4. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Tjiptono. 2015. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Edisi Revisi. Jogjakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Undang-undang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

# EKSEKUTIF

ISSN : 2337 - 5736

Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan

Volume 2 No. 2 Tahun 2019

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

Keputusan Men.PAN No 63 Tahun  
2003 tentang Pedoman Umum

Pelayanan

Publik.

