

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN PUNCAK JAYA**

*Public Service Quality in Department Of Population and Civil Registration  
Puncak Jaya Regency*

**Melele Kogoya, Tommy F. Lolowang, dan Rine Kaunang  
Program Studi Ilmu Perencanaan Pembangunan Wilayah  
Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi**

**ABSTRACT**

*The objective of this research is to analyze the quality of public services at the Population and Civil Registry Office of Puncak Jaya Regency. The sample was determined by probability sampling with simple random sampling technique as many as 11 people. Data were analyzed descriptively qualitatively in the form of frequency tables. The research results indicated that the unsatisfactory quality of service on the tangible dimension is the completeness of the computer; on the reliability dimension is the discipline of officers in providing services; the responsiveness dimension, all indicators are unsatisfactory, namely employees are slow in providing services which is marked by a discrepancy between the service schedule and the established rules, so that the completion of KTP and KK is not in accordance with the required time; on the assurance dimension, guarantees for the completion of the KTP and KK are not in accordance with the required time; and on the dimension of empathy is the persistence of employees in providing services.*

**Keywords:** *public service quality, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya. Sampel ditentukan secara probability sampling dengan teknik simple random sampling sebanyak jumlah 11 orang. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan bentuk tabel frekuensi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan yang tidak memuaskan pada dimensi tangible adalah kelengkapan komputer; pada dimensi reliability adalah kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan; dimensi responsiveness, semua indikator tidak memuaskan yakni pegawai lamban dalam memberikan pelayanan yang ditandai dengan adanya ketidak sesuaian antar jadwal pelayanan dengan aturan yang ditetapkan, sehingga penyelesaian KTP dan KK tidak sesuai dengan waktu yang dipersyaratkan; pada dimensi assurance, jaminan penyelesaian KTP dan KK tidak sesuai dengan waktu yang dipersyaratkan; serta pada dimensi empathy adalah ketekunan pegawai dalam memberikan pelayanan..

**Kata kunci:** kualitas pelayanan publik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi.

Sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, Pemerintahan Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Kualitas pelayanan prima yang dimaksud dengan pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Puncak Jaya merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah puncak jaya. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan. Salah satu pelaksana pelayanan publik, Disdukcapil Kabupaten Puncak Jaya juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Puncak Jaya. Kualitas pelayanan ini yang menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, tangible (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness*

(daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Permasalahan pertama terkait dengan aspek tangible, yaitu sarana dan prasarana pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Puncak Jaya masih kurang seperti kamar mandi yang belum memadai, tidak adanya pendingin ruangan (kipas angin atau air conditioner) dan kurangnya tempat duduk yang ada di ruang tunggu.

Permasalahan kedua yang terkait dengan aspek *reliability* atau keandalan, yaitu belum memuaskannya kualitas pelayanan DISDUKCAPIL Kabupaten Puncak Jaya dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti akta kelahiran, KK, dan KTP Elektronik (E-Ktp).

Permasalahan ketiga berkaitan dengan aspek *responsiveness* (daya tanggap), yaitu pegawai disdukcapil dinilai kurang cepat tanggapan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat Puncak Jaya.

Permasalahan keempat terkait dengan aspek *assurance* atau jaminan. Jaminan yang dimaksud meliputi jaminan keamanan dan kepuasan masyarakat pengguna jasa. Kantor Disdukcapil Puncak Jaya kurang menjamin lamanya pemrosesan produk yang salah, ditunjukkan dengan ketidakpastian waktu yang diperlukan untuk memperbaiki produk tersebut.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- (a) Bagaimana kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Puncak Jaya?
- (b) Bagaimana sarana dan prasarana pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Puncak Jaya?

### **Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian

- (a) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kabupaten Puncak Jaya
- (b) Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Puncak Jaya

### **Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- (a) Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan lebih khusus yang berkaitan dengan kualitas pelayanan public
- b) Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau/dan sumbangan pemikiran bagi instansi terkait yaitu, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya

## **METODE PENELITIAN**

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Puncak Jaya. Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan pada. Bulan Juli sampai November 2021.

### **Jenis Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif berisi catatan atau hasil laporan berupa tulisan, gambar, grafik, matriks, maupun tabel yang dibutuhkan guna melengkapi dan mendukung hasil observasi dan wawancara.

### **Teknik Penentuan Sampel Responden**

Informan penelitian atau sumber data, dalam penelitian data dilakukan dengan cara

*purposive sampling* (sampling bertujuan) dan *incidental sampling* (sampling kebetulan) sumber data dipilih orang yang memiliki power dan otority pada situasi sosial atau objek yang diteliti. Yang menjadi informan dalam penelitian ini jumlah 11 orang.

### **Konsep Pengukuran Variabel**

- (1) Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna jasa pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Puncak Jaya.
- (2) Kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Puncak Jaya dianalisis menggunakan metode *Servqual (Service Quality)*, yang meliputi lima indikator: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Metode ini dipilih karena dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi terkait.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data dilapangan, dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu Observasi (pengamatan), wawancara (*interview*) dan dokumentasi.

### **Teknik Analisis Data**

Data dianalisis dalam penelitian ini menggunakan skala Likert.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Dinas Disdukcapil Kabupaten Puncak Jaya

#### Letak Dan Luas Geografis

Secara geografis, Kabupaten Puncak Jaya berada pada posisi 137°15"-138°15" Bujur Timur dan 200-300 Lintang Selatan.

Letak geografis Kabupaten Puncak Jaya berada di Kawasan Penggun Tengahan Provinsi Papua dengan ketinggian antara 500 s/d 4.500 M diatas permukaan laut. 95% wilayah kabupaten puncak jaya wilayah yang berbukit-bukit dan bergunung-gunung dengan struktur tanah yang berbatu-batu, dan hanya kurang lebih 5% yang merupakan antara rendah yaitu: Distrik Fawi dan Distrik Torere.

#### Batas Wilayah

Secara administrasi kabupaten puncak jaya memiliki batas -batas sebagai berikut:

- Sebelah utara: berbatasan dengan Kabupaten Mamberamo Raya
- Sebelah timur: berbatasan dengan Distrik Karubaga Kabupaten Tolikara
- Sebelah selatan: berbatasan dengan Distrik Agadugume, Kabupaten Pucak dan Distrik Tiom Kabupaten Lanny Jaya;
- Sebelah barat: berbatasan dengan Distrik Sinak, Distrik Pogoma, Distrik Doulfo, Kabupaten Puncak Papua

#### Stuktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Puncak Jaya

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya merupakan salah satu perangkat daerah di lingkungan pemerintah kota mulia yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada dibahwa dan bertanggung jawab kepada bupati.

#### Kualitas Pelayanan Publik

Aspek-aspek yang diteliti menggunakan Teknik observasi dan wawancara.

##### 1. Dimensi Berwujud *Tangible*

Dimensi berwujud (*tangible*) merupakan kualitas pelayanan sarana fisik perkantoran yang dapat menunjang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Pada kualitas pelayanan terhadap dimensi berwujud pada indikator kelengkapan komputer jumlah frekuensi terbanyak responden memilih kategori jawaban cukup memuaskan dengan jumlah 40 responden dan jawaban tidak memuaskan sebanyak 30 responden. Total frekuensi adalah 109 orang dengan nilai 247. Biaya yang Dikeluarkan Wajar dan Sesuai Aturan Berdasarkan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya maka parameter jawaban yang mewakili masyarakat rata-rata skor  $109 : 247 = 0,43$  sehingga masuk dalam parameter tidak memuaskan dengan kelengkapan komputer yang digunakan untuk memberikan pelayanan, khususnya pelayanan KTP dan KK.

Pada kualitas pelayanan terhadap dimensi berwujud pada indikator kelengkapan sarana telekomunikasi jumlah frekuensi terbanyak responden memilih kategori jawaban cukup memuaskan dengan jumlah 80 responden dan diikuti oleh jawaban sangat memuaskan sebanyak 16 responden. Total frekuensi adalah 122 orang dengan nilai 440. Berdasarkan jawaban yang telah ditemukan sebelumnya maka parameter jawaban yang mewakili masyarakat rata-rata skor  $440 : 122 = 3,60$  sehingga masuk dalam parameter memuaskan bagi sebagian besar responden. Sarana telekomunikasi ini diharapkan dapat membantu kelancaran pelaksanaan tugas pegawai, dimana diketahui bahwa kabupaten puncak jaya membahwai 302 desa dan 4 kelurahan dengan lokasi cukup berjauhan . Berdasarkan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya maka parameter jawaban yang mewakili masyarakat rata-rata skor  $146 : 63 = 2,31$  sehingga masuk parameter sangat memuaskan bagi Sebagian besar responden, yang menunjukkan bahwa ruang tunggu yang menampung masyarakat yang bermohon pembuatan KTP dan KK dalam yang besar.

Pada kualitas pelayanan terhadap dimensi berwujud pada indikator kelengkapan tempat informasi yang lengkap mengenai alur pelayanan kelengkapan tempat informasi yang lengkap mengenai alur pelayanan jumlah frekuensi terbanyak responden memilih kategori jawaban cukup memuaskan dengan jumlah 45 responden dan diikuti oleh jawaban sangat tidak memuaskan sebanyak 27 responden. Total frekuensi adalah 123 orang dengan nilai 334. Berdasarkan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya maka parameter jawaban yang mewakili masyarakat rata-rata skor  $334 : 123 = 14,52$  sehingga masuk pada parameter cukup memuaskan. Biaya yang Dikeluarkan Wajar dan Sesuai Aturan Berdasarkan pengamatan terlihat bahwa papan informasi yang terletak pada sebela kiri pintu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya menyediakan informasi mengenai alur pelayanan, namun berisi pengumuman undangan rapat atau pertemuan dan beberapa informasi lain, yang tidak berkaitan dengan alur pelayanan.

Tabel 1. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Tangible*

Indikator	Skor Rat-rata	Keterangan
Kelengkapan komputer	0,42	Rendah
Kelengkapan sarana telekomunikasi	3,60	Tinggi
Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman	2,31	Sangat Tinggi
Kelengkapan tempat informasi yang lengkap mengenai alur pelayanan	14,52	Cukup Tinggi

Berdasarkan perhitungan frekuensi menjawab respondenya untuk dimensi tagible diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang sangat tinggi bagi masyarakat adalah ketersediaan tempat duduk yang nyaman. Indikator yang tinggi kualitas pelayanannya adalah kelengka-

pan sarana komunikasi. Indikator yang cukup tinggi layanan adalah kelengkapan tempat informasi yang lengkap mengenai alur pelayanan sedngkan indikator yang rendah kualitas layanannya adalah kelengkapan komputer.

## 2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang di jadikan dengan tempat yang digunakan indicator yang digunakan untuk mengukur dimensi ada 5 (macam) bagaimana dijelaskan sebagai berikut:

Pada kualitas pelayanan terhadap dimensi keandalan pada indikator kesederhanaan prosedur pelayanan jumlah frekuensi terbanyak responden memilih kategori jawaban memuaskan dengan jumlah 40 responden dan diikuti oleh jawaban cukup memuaskan sebanyak 30 responden. Total frekuensi adalah 105 orang dengan nilai 508. Berdasarkan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya maka parameter jawaban yang mewakili masyarakat rata-rata skor  $105 : 508 = 0,20$  sehingga masuk dalam parameter memuaskan. Berdasarkan syarat pengajuan masing-masing jenis pelayanan KTP dan KK diketahui bahwa prosedur pelayanan sangat sederhana, yakni mengisi fromilir atau berkas sesuai jenis pelayanan yang di inginkan dan memenuhi kelengkapan adminisrasi berupa foto kopy surat dari RT dan fotocopy KK dengan pengantara dari Desa.

Pada kualitas pelayanan terhadap dimensi keandalan pada indikator kemudahan persyaratan jumlah frekuensi terbanyak responden memilih kategori jawaban cukup memuaskan dengan jumlah 45 responden dan diikuti oleh jawaban tidak memuaskan sebanyak 27 responden. Total frekuensi adalah 129 orang dengan nilai 353 .Berdasarkan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya maka parameter jawaban yang mewakili masyarakat rata-rata skor  $353 : 129 = 2,73$  sehingga masuk dalam parameter cukup memuaskan. Berdasarkan pengamatan di lapangan di ketahui bahwa persyaratan cukup mudah dan harus sudah dipenuhi sebelum keluar surat keterangan dari

dinas DISDUKCAPIL. Namun, masih ada Sebagian kecil masyarakat yang tidak mau lagi melakukan pengurusan di dinas DISDUKCAPIL tersebut.

Pada kualitas pelayanan terhadap dimensi keandalan pada indikator kesederhanaan prosedur pelayanan jumlah frekuensi terbanyak responden memilih kategori jawaban tidak memuaskan dengan jumlah 60 responden dan diikuti oleh jawaban sangat tidak memuaskan memuaskan sebanyak 21 responden. Total frekuensi adalah 116 orang dengan nilai 266 . Berdasarkan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya maka parameter jawaban yang mewakili masyarakat rata-rata skor,  $266 : 116 = 2.29$  sehingga masuk dalam parameter tidak memuaskan Sebagian responden, berdasarkan pengamatan dilapangan menunjukan bahwa masih ada bagian kecil aparat yang memiliki kedisiplinan rendah, terlihat dari jadwal kedatangan setelah pukul 08 : 00 dan jadwal pulang yang lebih cepat dari jadwal seharusnya.

Pada kualitas pelayanan terhadap dimensi keandalan pada indikator biaya yang dikeluarkan wajar dan sesuai aturan jumlah frekuensi terbanyak responden memilih kategori jawaban sangat tidak memuaskan dengan jumlah 20 responden dan diikuti oleh jawaban tidak memuaskan sebanyak 17 responden. Total frekuensi adalah 59 orang dengan nilai 128 .Berdasarkan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya maka parameter jawaban yang rata-rata skor  $128 : 59 = 2,16$  sehingga masuk dalam ukuran seluruh populasi sangat tidak memuaskan karena masih ada masyarakat yang menganggap bahwa pengurusan KTP dan KK seharusnya tidak lagi dipungut biaya, terutama untuk masyarakat yang kurang mampu.

Berdasarkan hasil perhitungan frekuensi jawaban responden terhadap dimensi reliability (keandalan) diketahui bawah indikator yang kualitas pelayanan Tinggi adalah kesederhanaan prosedur pelayanan. Indikator yang cukup tinggi kualitas pelayanannya adalah kemudahan persyaratan. Indikator yang rendah kualitas pe-

layanannya adalah kejelasan petugas yang bertanggung jawab. Adapun indikator yang sangat

Tabel 2. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Reliabiliti

Indikator	Skor Rat-rata	Keterangan
Kesederhanaan prosedur pelayanan	0,20	Rendah
Kemudahan persyaratan	2,73	Sangat Rendah
Kejelasan petugas yang bertanggung jawab	2,29	Tinggi
Biaya yang dikeluarkan wajar dan sesuai aturan	2,16	Cukup Tinggi

rendah kualitas pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan wajar dan sesuai aturan.

### 3. Dimensi *Responsive (Responsiveness)*

Dimensi respons merupakan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan penerima jasa dan tepat serta tanggap terhadap keinginan penerima jasa. Indikator yang digunakan ada enam indikator sebagai berikut.

Pada kualitas pelayanan terhadap dimensi *responsive* pada indikator kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan jumlah frekuensi terbanyak responden memilih kategori jawaban tidak memuaskan dengan jumlah 100 responden dan diikuti oleh jawaban sangat tidak memuaskan sebanyak 11 responden. Total frekuensi adalah 126 orang dengan nilai 262 .Berdasarkan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya maka parameter jawaban rata-rata skor  $262 : 126 = 2,08$  sehingga masuk dalam parameter tidak memuaskan . Hal ini dikarenakan pegawai terkesan lamban dalam memberikan pelayanan, yang seharusnya memerlukan waktu kurang dari 15 menit, ternyata berlangsung selama 20 menit persatu orang masyarakat.

Pada kualitas pelayanan terhadap dimensi *repose* pada indikator jadwal pelayanan sesuai dengan aturan jumlah frekuensi terbanyak responden memilih kategori jawaban tidak memuaskan dengan jumlah 65 responden dan diikuti oleh jawaban sangat tidak memuaskan sebanyak 27 responden. Total frekuensi adalah 108 orang dengan nilai 208. Berdasarkan jawaban yang telah di tentukan sebelumnya maka parameter jawaban yang mewakili masyarakat rata-rata skor  $208 : 108 = 1,92$  sehingga masuk dalam parameter tidak memuaskan. Hasil pengamatan dilapangan, jadwal pelayanan tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Pada kualitas pelayanan indikator penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan jumlah frekuensi terbanyak responden memilih terhadap dimensi *responsive* pada kategori jawaban sangat tidak memuaskan dengan jumlah 99 responden dan diikuti oleh jawaban sangat tidak memuaskan sebanyak 17 responden. Total frekuensi adalah 132 orang dengan nilai 270. Berdasarkan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya maka parameter jawaban yang mewakili masyarakat rata-rata skor  $270 : 132 = 2,04$  sehingga masuk dalam parameter tidak memuaskan. Hal ini sejalan dengan indikator sebelumnya dan juga menunjukkan bahwa adanya ketidak sesuaian jadwal pelayanan mengakibatkan penyelesaian KTP dan KK tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan yakni 2 hari menjadi 1 minggu.

Pada kualitas pelayanan terhadap dimensi *responsive* pada indikator pegawai mendengarkan keluhan masyarakat jumlah frekuensi terbanyak responden memilih kategori jawaban tidak memuaskan dengan jumlah 85 responden dan diikuti oleh jawaban sangat tidak memuaskan sebanyak 19 responden. Total frekuensi adalah 126 orang dengan nilai 271. Berdasarkan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya maka parameter jawaban yang mewakili masyarakat rata-rata skor  $271 : 126 = 2,15$  sehingga masuk dalam parameter tidak

memuaskan. Hal ini juga sejalan dengan indikator sebelumnya dan juga menunjukkan kurangnya kemampuan pegawai dalam mendengarkan keluhan masyarakat disebabkan oleh banyaknya masyarakat pemohon yang harus dilayani.

Tabel 3. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Responsiveness*

Indikator	Skor Rat-rata	Keterangan
Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan	2,08	Rendah
Jadwal pelayanan sesuai dengan aturan	1,92	Rendah
Penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan	2,04	Rendah
Pegawai mendengarkan keluhan masyarakat	2,15	Rendah

Berdasarkan hasil perhitungan frekuensi jawaban responden terhadap dimensi *responsiveness* diketahui bahwa semua indikator kualitas pelayanan semua rendah dalam memberikan pelayanan yang ditandai dengan adanya ketidak sesuaian antara jadwal akhir KTP dan KK tidak sesuai dengan waktu yang di persyaratkan.

#### 4. Dimensi Jaminan Kepastian (*Assurance*)

Dimensi jaminan kepastian merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun dalam menyakinkan kepercayaan konsumen. Pengukuran dimensi ini 4 indikator.

Pada kualitas pelayanan terhadap dimensi jaminan kepastian pada indikator pegawai melayani masyarakat dengan sopan jumlah frekuensi terbanyak responden memilih kategori jawaban cukup memuaskan dengan jumlah 50 responden dan diikuti oleh jawaban sangat tidak memuaskan sebanyak 25 responden. Total frekuensi adalah 114 orang dengan nilai 299. Berdasarkan jawaban yang telah ditentukan

sebelumnya maka parameter jawaban yang mewakili masyarakat rata-rata skor  $299 : 114 = 0,38$  sehingga masuk parameter cukup memuaskan. Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan terlihat pegawai cukup sopan dalam memberikan pelayanan, dengan terlebih dahulu menanyakan keperluan masyarakat.

Pada kualitas pelayanan terhadap dimensi jaminan kepastian pada indikator pegawai melayani masyarakat dengan senyuman jumlah frekuensi terbanyak responden memilih kategori jawaban cukup memuaskan dengan jumlah 50 responden dan diikuti oleh jawaban sangat tidak memuaskan sebanyak 30 responden. Total frekuensi adalah 125 orang dengan nilai 305. Berdasarkan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya maka jawaban rata-rata skor  $305 : 125 = 2,44$  sehingga masuk dalam parameter cukup memuaskan. Pelayanan yang diberikan oleh petugas selalu disertai dengan senyuman yang menunjukkan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Pada kualitas pelayanan terhadap dimensi responsive pada indikator pegawai memberikan jaminan penyelesaian KTP dan KK tepat waktu jumlah frekuensi terbanyak responden memilih kategori jawaban tidak memuaskan dengan jumlah 80 responden dan diikuti oleh jawaban sangat tidak memuaskan sebanyak 13 responden. Total frekuensi adalah 118 orang dengan nilai 265. Berdasarkan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya maka parameter yang mewakili masyarakat rata-rata skor  $265 : 118 = 2,24$  sehingga masuk dalam parameter tidak memuaskan.

Pada kualitas pelayanan terhadap dimensi jaminan kepastian pada indikator pegawai memberikan jaminan tidak adanya pembayaran atau pungutan lain, selain yang dipersyaratkan jumlah frekuensi terbanyak responden memilih kategori jawaban tidak memuaskan dengan jumlah 85 responden dan diikuti oleh jawaban sangat tidak memuaskan sebanyak 30 responden. Total frekuensi adalah 128 orang dengan nilai 280. Berdasarkan jawaban yang

telah ditentukan sebelumnya maka parameter jawaban yang mewakili masyarakat rata-rata skor  $280 : 128 = 2,18$  sehingga masuk dalam parameter tidak memuaskan. Hal ini dikarenakan masih ada pungutan lain diluar biaya yang telah ditetapkan oleh aturan.

Tabel 4. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Assurance

Indikator	Skor Rat-rata	Keterangan
Pegawai melayani masyarakat dengan sopan	0,88	Cukup
Pegawai melayani masyarakat disertai dengan senyuman	2,44	Cukup
Pegawai memberikan jaminan penyelesaian KTP dan KK	2,24	Rendah
Pegawai memberikan jaminan tidak adanya pembayaran atau pungutan lain, selain yang dipersyaratkan	2,18	Rendah

Berdasarkan hasil perhitungan frekuensi jawaban responden terhadap dimensi assurance diketahui bahwa indikator yang kualitas pelayanannya cukup tinggi adalah pegawai melayani masyarakat dengan sopan dan pegawai melayani masyarakat dengan senyum sedangkan indikator yang rendah kualitas pelayanan adalah pegawai memberikan jaminan penyelesaian KTP dan KK tepat waktu dan pegawai memberikan jaminan tidak adanya pembayaran atau pungutan lain, selain yang dipersyaratkan.

#### 5. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Dimensi *emphaty* merupakan sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Pengukuran dimensi ini menggunakan 4 indikator sebagaimana dijelaskan sebagai berikut:

Pada kualitas pelayanan terhadap dimensi empati pada indikator pegawaitekun melayani masyarakat jumlah frekuensi terbanyak responden memilih kategori jawaban tidak memuaskan dengan jumlah 64 responden dan diikuti oleh jawaban sangat tidak memuaskan sebanyak 27 responden. Total frekuensi adalah 121 orang dengan nilai 266. Berdasarkan jawaban yang telah di tentukan sebelumnya maka parameter jawaban yang mewakili masyarakat rata-rata skor  $266 : 121 = 2,19$  sehingga masuk dalam parameter tidak memuaskan. Kurangnya ketekunan pegawai terlihat dari kelambanan penyelesaian KTP dan KK.

Pada kualitas pelayanan terhadap dimensi empati pada indikator pegawai bersikap sabar dalam melayani masyarakat jumlah frekuensi terbanyak responden memilih kategori jawaban cukup memuaskan dengan jumlah 72 responden dan diikuti oleh jawaban sangat tidak memuaskan sebanyak 22 responden. Total frekuensi adalah 127 orang dengan nilai 349. Berdasarkan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya maka parameter jawaban yang mewakili masyarakat rata-rata skor  $349 : 127 = 2,74$  sehingga masuk dalam parameter cukup memuaskan. Kesabaran pegawai terlihat dari sikap pegawai yang tenang.

Pada kualitas pelayanan terhadap dimensi empati pada indikator pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan jumlah frekuensi terbanyak responden memilih kategori jawaban cukup memuaskan dengan jumlah 44 responden dan diikuti oleh jawaban tidak memuaskan sebanyak 30 responden. Total frekuensi adalah 121 orang dengan nilai 327. Berdasarkan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya maka parameter jawaban yang mewakili masyarakat rata-rata skor  $327 : 121 = 2,70$  sehingga masuk dalam parameter cukup memuaskan bagi Sebagian responden. Hal ini berarti bahwa pegawai sudah menerapkan asas transparansi dalam memberikan pelayanan. Transparansi ini sangat penting dalam rangka menciptakan pelayanan yang lebih baik.

Pada kualitas pelayanan terhadap dimensi empati pada indikator pegawai bersikap adil tanpa membeda bedakan jumlah frekuensi terbanyak responden memilih kategori jawaban memuaskan dengan jumlah 40 responden dan diikuti oleh jawaban cukup memuaskan sebanyak 30 responden. Total frekuensi adalah 106 orang dengan nilai 328. Berdasarkan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya maka parameter jawaban yang mewakili masyarakat rata-rata skor  $328 : 106 = 3,09$  sehingga masuk dalam parameter memuaskan.

Tabel 5. Rakapitulasi Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Empaty*

Indikator	Skor Rat-rata	Keterangan
Pegawai tekun melayani masyarakat	2,19	Rendah
Pegawai bersikap sabar melayani masyarakat	2,74	Cukup Tinggi
Pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan	2,70	Cukup Tinggi
Pegawai bersikap adil tanpa membeda-bedakan	3,09	Tinggi

Berdasarkan hasil perhitungan frekuensi jawaban responden terhadap dimensi *emphaty* diketahui bahwa indikator yang kualitas melayani masyarakat nya cukup tinggi adalah pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan. Pegawai tekun melayani masyarakat merupakan indikator yang kualitas pelayanan rendah. Sedangkan indikator yang tinggi kualitas pelayanan adalah pegawai bersikap adil tanpa membeda-bendakan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulan dapat diambil sebagai berikut.

Kualitas pelayanan public dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten puncak jaya dapat dinilai dari 5 dimensi yaitu:

1. Kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* untuk indikator yang sangat memuaskan maka masyarakat adalah ketersediaan ruang tunggu yang yaman. Indikator yang memuaskan adalah kelengkapan sarana telekomunikasi. Indikator yang cukup memuaskan adalah ketersediaan tempat informasi yang lengkap mengenai alur pelayanan. Indikator yang tidak memuaskan adalah kelengkapan computer.
2. Kualitas pelayanan pada dimensi keandalan (*reability*) untuk indikator yang memuaskan adalah kesedarhanaan prosedur pelayanan. Indikator yang cukup memuaskan adalah kemudahan persyaratan. Indikator yang tidak memuaskan adalah kejelasan petugas yang bertanggung jawab. Indikator biasa yang dikeluarkan wajar. Indikator yang cukup memuaskan adalah kemudahan persyaratan indikator tidak memuaskan adalah kejelasan petugas yang aturan sangat tidak memuaskan bagi masyarakat.
3. Kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* untuk semua indikator yang ada tidak memuaskan masyarakat.
4. Kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* untuk indikator yang cukup memuaskan masyarakat adalah pegawai melayani masyarakat dengan sopan dan pegawai melayani masyarakat disertai dengan senyuman. Sekangkanlah indikator pegawai memberikan jaminan penyelesaian KTP dan KK tepat waktu serta pegawai memberikan jaminan tidak adanya pembayaran atau pungutan lain, selain yang dipersyaratkan, tidak memuaskan bagi masyarakat.

5. Kualitas pelayanan pada dimensi empati (*emphaty*) untuk indikator yang memuaskan masyarakat adalah keadilan tanpa sikap mambeda-bedakan. Indikator yang cukup memuaskan adalah pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan serta pegawai bersikap sabar melayani masyarakat. Indikator ketekunan pegawai dalam memberikan pelayanan, tidak memuaskan masyarakat.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulisan memberikan saran beberapa hal yaitu:

1. Pemenuhan dimensi berwujud yang belum memuaskan melalui penyediaan computer dengan jumlah dan kualitas yang cukup serta ketersediaan tempat informasi yang lengkap mengenai alur pelayanan.
2. Pemenuhan dimensi keandalan yang belum memuaskan melalui peningkatan kedisiplinan petugas dengan memberikan peringatan dan sanksi terhadap pelanggaran.
3. Pemenuhan dimensi keresponan melalui peningkatan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan senantiasa menyesuaikan antara jadwal pelayanan dengan aturan yang sudah ditetapkan, sehingga penyelesaian akhir KTP dan KK sesuai dengan waktu yang dipersyaratkan, meningkatkan ketanggapan pegawai terhadap permintaan dan keluhan agar mampu memberikan solusi atas keluhan yang dihadapi masyarakat.
4. Pemenuhan dimensi keyakinan dengan memberikan jaminan penyelesaian KTP dan KK sesuai dengan dengan waktu yang dipersyaratkan.
5. Pemenuhan dimensi empati melalui peningkatan ketekunan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cara memberikan penghargaan bagi pegawai yang rajin dan tekun melayani masyarakat

### DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governace Melayani Publik. Yogyakarta: UGM Press.
- Moenir, H.A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Supriatna Tjahya. 2000. Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. Nimas Mutima, Jakarta.
- Shihab, A.. 2005.: Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yang Lebih Baik Bagi Masyarakat Miskin. [www.goggle.co.id](http://www.goggle.co.id). Akses 20 Maret 2009