

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HALMAHERA UTARA

Nixon Edwar Samuel Tude¹
Novie R. Pioh²
Welly Waworundeng³

Abstrak

Negara Indonesia merupakan negara demokrasi dengan basis melayani masyarakat melalui instansi pemerintah yang tersebar dengan visi dan misi melayani kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum dimasyarakat yang disediakan oleh pemerintah ini bertujuan mempermudah akses masyarakat terhadap banyaknya akan kebutuhan individu atau umum yang digunakan dalam berbagai kepentingan. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Halmahera Utara merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Maluku Utara. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), 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. Berangkat dari pemikiran diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara” Kendala yang dihadapi dalam menciptakan pelayanan yang prima di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, adalah sering terjadinya gangguan jaringan yang menghambat proses pengurusan surat-surat, dan kesadaran masyarakat akan pentingnya melengkapi berkas saat melakukan pengurusan dokumen. Juga sering terjadinya pemadaman listrik yang dapat mengganggu proses pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara dapat meningkatkan sarana pendukung yang sering menghambat proses pelayanan, yaitu peningkatan jaringan yang digunakan dalam proses pelayanan. Selain itu juga perlu adanya penambahan alat penyejuk ruangan (AC) agar supaya masyarakat tidak merasakan kepanasan saat melakukan pengurusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

Pendahuluan

Negara Indonesia merupakan negara demokrasi dengan basis melayani masyarakat melalui instansi pemerintah yang tersebar dengan visi dan misi melayani kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum dimasyarakat yang disediakan oleh pemerintah ini bertujuan mempermudah akses masyarakat terhadap banyaknya akan kebutuhan individu atau umum yang digunakan dalam berbagai kepentingan. Tugas pokok pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah modern, dengan kata lain adalah pelayanan kepada masyarakat.

Kehidupan masyarakat banyak mengalami perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan saat ini adalah perubahan pola pikir masyarakat kearah yang semakin kritis. Karena semakin hari masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian semakin menuntut pemerintah yang mampu memenuhi semua tuntutan

kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, pelayanan yang di dapatkan masyarakat sudah cukup baik dikarenakan adanya fasilitas yang memadai. Akan tetapi sering didapati berbagai kendala dalam berbagai proses pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Halmahera Utara.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Untuk saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas pelayanan dari aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk mampu optimal dan dapat menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas dan kuantitas pelayanan. Bicara tentang pelayanan berarti tidak terlepas dari yang namanya birokrasi, permasalahan tentang birokrasi adalah permasalahan klasik yang tetap menarik untuk diperbincangkan. Birokrasi dikritik dimana-mana, dianggap mempunyai banyak kelemahan, birokrasi dianggap berbelit-belit, akan tetapi birokrasi masih sangat dibutuhkan oleh masyarakat sampai sekarang. Hal ini dikarenakan birokrasi mempunyai peranan besar dalam kehidupan masyarakat terutama dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan yang baik dapat dilihat dari dimensi pelayanan, parasuraman membagi dimensi pelayanan dalam lima dimensi yang dikutip oleh Fandi Tjiptono yaitu : a.

Reabilitas (*Reability*), b. Daya Tanggap (*Responsiveness*), c. Jaminan (*Asurance*), d. Empati (*Empathy*), e. Bukti Fisik (*Tangible*). Dimensi ini untuk mengukur kualitas dari pelayanan publik.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Halmahera Utara merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Maluku Utara. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), 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. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya

perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2005: 101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut: "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan"

Tinjauan Pustaka

Menurut Rasyid pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkannya kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. (Hardiansyah 2011: 14).

Salah satu faktor dan aktor utama yang turut berperan dalam perwujudan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah birokrasi. Dalam posisi dan perannya yang demikian penting dalam

pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik, birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Salah satunya dengan cara reformasi birokrasi.

Menurut Litjan Poltak Sinambela(2011:5) pelayanan publik diartikan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak dibidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial atau orang yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non-komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat yang sifatnya tidak mencari keuntungan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Dalam Pasal 14 Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya. b. Melakukan Kerjasama; c.

Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik; d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Menurut Fandy Tjiptono, (2011:174) ada lima dimensi dalam pelayanan yaitu:

- a. Keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesedian dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
- c. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan.
- d. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dalam memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti Fisik (*Tangible*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas

layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi.

Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif untuk dapat menggambarkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara. Menurut Bogdan dan Tylor (dalam Moleong, 2010:3) merupakan prosedur meneliti yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian suatu keadaan pada objek yang diteliti. Data yang terkumpul akan dianalisis secara kualitatif. Jenis data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar (Sugiyono, 2010:15).

Salah satu alasan menggunakan pendekatan kualitatif adalah pengalaman para peneliti dimana metode ini dapat digunakan untuk menemukan dan memahami apa yang tersembunyi dibalik fenomena yang kadangkala merupakan sesuatu yang sulit untuk dipahami secara memuaskan untuk itu perlu mendalami suatu masalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif ini. Bogdan dan Tylor menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Fokus penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara menggunakan teori Fandy Tjiptono, (2011:174) yang menyatakan ada lima dimensi pelayanan yaitu:

- a. Reliabilitas (*Reliability*)
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- c. Jaminan (*Assurance*)
- d. Empati (*Empathy*)
- e. Bukti Fisik (*Tangible*)

Hasil Penelitian

Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Hal tersebut sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dari masyarakat. Kualitas pelayanan tidak dapat berjalan apabila tidak diimbangi oleh keandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat penerima jasa layanan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat penerima layanan dan Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara telah melakukan pelayanan secara cepat dan tepat waktu, karna sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam melakukan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, walaupun sering terkendala dengan masih kurangnya dokumen persyaratan yang dimasukan

oleh masyarakat ataupun kendala sistem jaringan.

Keterbukaan mengenai biaya juga sudah sangat jelas, karena di setiap papan informasi telah dituliskan bahwa pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara Gratis atau tanpa pungutan apapun.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, sebagai instansi yang melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat dapat memperhatikan kehandalan pegawainya dalam melakukan pelayanan, karena kehandalan dalam melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat penerima layanan.

Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat. Pelayanan yang responsif atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap pegawai. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halut telah menerapkan dimensi *Responsiviness*

Sekretariat:
Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.
Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, harus terus mempertahankan daya tanggap yang baik terhadap masyarakat penerima layanan yakni dengan memberikan penjelasan mengenai pelayanan yang dengan ramah, mendetail dan mengarahkan. Agar dapat tercipta pelayanan yang prima serta kinerja pegawai pelayanan yang berkualitas. Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Jaminan dalam penelitian ini adalah mengenai jaminan kemudahan layanan dan jaminan keamanan bagi masyarakat pengguna layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa masyarakat telah merasakan kemudahan dalam melakukan pengurusan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, karena

setiap persyaratan pengurusan dokumen telah tertera di papan informasi, selain itu masyarakat juga merasa dimudahkan karena selalu mendapatkan informasi via sms dari pegawai apabila dokumen yang diurusnya telah selesai, tanpa harus bolak-balik ke kantor untuk mengecek.

Selain itu kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halut telah memberikan rasa aman bagi masyarakat penerima layanan, dimana ada petugas keamanan yang berjaga di sekitaran kantor untuk melakukan pengamanan, agar supaya proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Jika pengguna layanan telah diberikan jaminan, terkait dengan pelayanan maka akan menumbuhkan kepercayaan serta kepuasan pada masyarakat pengguna layanan terhadap jasa yang diterima.

Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pengguna layanan akan merasa puas jika pegawai pelayanan tidak diskriminatif dan menunjukkan sifat ramah kepada pengguna layanan. Salah satu faktor kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna

layanan, salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa. Jika pegawai sudah ramah dan tersenyum maka akan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dapat dikatakan bahwa keramahan dalam melayani masyarakat telah ditunjukkan oleh pegawai pelayanan, dimana juga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halut, memiliki Motto Pelayanan yaitu Melayani Dengan "KASIH" ini dapat menggambarkan bahwa pelayanan yang ramah dan memberikan rasa nyaman kepada masyarakat pengguna jasa layanan sudah diterapkan. Keramahan petugas juga dilakukan saat menerima kritik dan masukan dari masyarakat. Walaupun memang menurut beberapa masyarakat masih ada juga pegawai yang belum ramah dalam memberikan pelayanan, namun hanya beberapa pegawai saja. Tapi dengan melihat proses pelayanan yang ramah yang banyak dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halut, dapat dikatakan bahwa pegawai yang ada telah mampu menerapkan prinsip pelayanan yang baik, khususnya dalam memberi rasa empati pada masyarakat.

Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara

singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Dimensi ini ditentukan oleh indikator-indikator seperti, penampilan pegawai saat melakukan pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, dan keamanan tempat pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, telah menerapkan dimensi ini, karena sarana prasarana yang disediakan telah menunjang untuk melakukan pelayanan. Kebersihan ruangan juga telah memberikan rasa nyaman bagi masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara telah menyediakan sarana prasarana tambahan untuk kenyamanan masyarakat pengguna layanan seperti, ruangan tunggu yang luas, ruang menyusui, ruang bermain anak dan ruangan base.

Selain itu penampilan pegawai yang rapi dan bersih saat melakukan pelayanan kepada masyarakat telah dilakukan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, untuk menunjukkan prinsip pelayanan yang prima kepada masyarakat penerima layanan.

Walaupun memang berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas, didapati masih ada pengeluhan dari masyarakat terkait dengan ruang tunggu yang seringkali dirasa panas, yang mengganggu rasa nyaman dari masyarakat pengguna layanan. Namun secara garis besar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Halmahera Utara, telah memberikan pelayanan dengan baik, terlebih khusus dilihat penyediaan sarana prasarana bagi masyarakat penerima layanan.

Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara dapat dinilai dari lima dimensi yaitu:

- a. Keandalan, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara telah menerapkan dimensi Keandalan, karena telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu, selain itu juga telah melakukan keterbukaan anggaran kepada masyarakat penerima layanan.
- b. Daya Tanggap, Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara telah melakukan pelayanan dengan baik, dimana pegawai merespon setiap pertanyaan dari masyarakat terkait pengurusan dokumen dengan ramah dan sopan.
- c. Jaminan, berdasarkan uraian pembahasan dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memberikan kemudahan akses dan rasa aman bagi masyarakat penerima layanan.
- d. Empati, Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara telah melakukan pelayanan dengan ramah dan memberikan rasa nyaman bagi masyarakat pengguna

layanan, walaupun masih didapati beberapa pegawai yang belum melakukan pelayanan dengan ramah.

e. Bukti Fisik, Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menunjang proses pelayanan. Walaupun masih ada pengeluhan dari masyarakat terkait ruang yang terasa panas ketika banyak masyarakat yang melakukan pengurusan di kantor. Penampilan pegawai saat melakukan pelayanan sudah sangat baik karna berpenampilan rapih dan bersih.

2. Kendala yang dihadapi dalam menciptakan pelayanan yang prima di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, adalah sering terjadinya gangguan jaringan yang menghambat proses pengurusan surat-surat, dan kesadaran masyarakat akan pentingnya melengkapi berkas saat melakukan pengurusan dokumen. Juga sering terjadinya pemadaman listrik yang dapat mengganggu proses pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Saran

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara dapat meningkatkan sarana pendukung yang sering menghambat proses pelayanan, yaitu peningkatan jaringan yang digunakan dalam proses pelayanan. Selain itu juga perlu adanya penambahan alat penyejuk ruangan (AC) agar supaya masyarakat tidak

merasakan kepanasan saat melakukan pengurusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, juga perlu melakukan pengadaan Genset, untuk mengantisipasi pemadaman lampu yang sering terjadi agar proses pelayanan dapat terus berjalan walaupun ada pemadaman listrik.

3. Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat secara langsung terkait syarat-syarat pengurusan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara dengan cara membagikan Poster-poster atau pemberitahuan melalui web side yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2003). *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*.
- Alisjahbana, *Reformasi Kelembagaan Menuju Efisiensi Pelayanan Pemerintahan, Jakarta*.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azis, Sanapiah. (2000). *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasanmasyarakat* jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.
- Basrowi dan Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governace*

- Melayani Publik*.
Yogyakarta: UGM Press.
- H.A.S Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan, Agung. (2008). *Transportasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Pembaharuan.
- Kusdarini, Eny. (2011). *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. (2011). *Metode Penelitian Bahasa*. Ygyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sampara, Lukman, Sutopo. (2003). *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta.
- Sinambela, Litjan Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung, Alfabeta.
- Sumadi, Subrata. (2012). *Metode penelitian*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Winarsih, Septik Atik. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Samodra
- Sumber lain :
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.
Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 Tentang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik