

# KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

**R. Vivi Olivia Reindra Lestari, Zaili Rusli dan Febri Yuliani**

Program Studi Magister Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Jl.H.R. Soebrantas,Km 12,5 Panam Pekanbaru, 28293

**Abstract: Policy Quality Of Public Services In Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Of Pekanbaru City.** This study departs from the problem of the poor quality of public service at the Disdukcapil in Pekanbaru, starting from the non-responsiveness of public complaint services, the condition of narrow spaces, non-functioning waiting room facilities and infrastructure, as well as the lack of certainty over the completion of administrative services. This research is intended to analyze the quality of public services in Pekanbaru City Disdukcapil service and find out what factors are hampering the improvement of the quality of public services. This study uses a descriptive qualitative research method approach. Primary data obtained directly through interviews from informants, namely the Staff, the Heads of Divisions and the Heads of Sub Divisions in the Disdukcapil Pekanbaru City as the implementor. From the results of this study it can be seen that the quality of public services in Pekanbaru City Disdukcapil service has not, this condition is known from the inadequate physical condition of the building, there are still weak employees at work and there is no certainty of time given to the community when their affairs are finished.

**Keywords:** Quality of Public Services

**Abstrak: Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.** Penelitian ini berangkat dari permasalahan kualitas pelayanan publik dinas Disdukcapil kota Pekanbaru yang kurang baik mulai dari tidak responsifnya layanan aduan masyarakat, kondisi ruangan yang sempit, sarana dan prasarana ruang tunggu yang tidak berfungsi, serta tidak adanya kepastian waktu atas penyelesaian layanan administrasi. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di dinas Disdukcapil kota Pekanbaru serta mengetahui faktor apa saja yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara dari informan yaitu para Staf, para Kepala Bagian dan para Kepala Sub Bagian di lingkungan Disdukcapil Kota Pekanbaru selaku implementor. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik di dinas Disdukcapil kota Pekanbaru belum, kondisi ini diketahui dari kondisi fisik bangunan yang kurang memadai, masih terdapatnya pegawai yang lemah dalam bekerja serta tidak adanya kepastian waktu yang diberikan kepada masyarakat atas kapan selesainya urusan mereka.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan Publik

## PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Kota Pekanbaru. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL), 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 Kota Pekanbaru juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Temanggung. Kualitas

pelayanan ini diukur menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru nomor 5 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan BAB II Hak dan Kewajiban pasal 2: Setiap Penduduk mempunyai hak untuk memperoleh:

- Dokumen Kependudukan;
- Pelayanan yang sama dalam Pendaftaran Penduduk dan Catatan sipil;
- Perlindungan atas pribadi;
- Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen;
- Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/atau keluarganya dan;
- Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana;

Berdasarkan dari penjelasan dan uraian yang telah dikemukakan penulis diatas serta sesuai dengan pengamatan penulis dilapangan, bahwa penulis menemukan beberapa faktor kelemahan diinternal Disdukcapil kota Pekanbaru diantaranya :

1. Masih lemahnya keandalan pegawai sehingga masih dijumpai masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mengajukan permohonan pembuatan produk layanan.
2. Masih lemahnya daya tanggap pegawai terhadap pertanyaan dari masyarakat, dapat dilihat dari keterangan diatas..
3. Masih dijumpai ketidak pastian waktu yang diperlukan untuk pembuatan produk.

Dari berbagai permasalahan yang telah sebutkan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kota Pekanbaru belum memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis tentang “Kualitas

Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru ”.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi harapan pada penerima layanan. Karena secara teoritis kualitas tujuan kualitas adalah memuaskan para penerima layanan yakni masyarakat. Dengan demikian penyelenggaraan pelayanan harus berkualitas yang bermutu dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut Sinambela kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of costumers). (Sinambela, 2011: 5). Dengan demikian pelayanan dapat dikatakan berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) oleh Parasuraman (1998) dibagi menjadi lima dimensi diantaranya adalah : (dalam Lupiyoadi, 2001)

1. Tangibles (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Responsiveness (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Assurance (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan

kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5. *Emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

## **METODE**

Penelitian ini masuk dalam jenis penelitian kualitatif. Informan penelitian terdiri dari Kepala Sub Bagian Umum Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, dan Masyarakat. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa cara yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data berdasarkan kualitatif yang bersifat deskriptif dengan mendeskriptifkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif.

## **HASIL**

### **Kualitas Pelayanan Publik**

#### ***Tangible***

Unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik adalah sarana dan prasarana merupakan karena akan menunjang kepuasan masyarakat dalam memfasilitasi kebutuhannya. Selain itu sarana dan prasarana yang lengkap juga akan mempermudah pegawai dalam melayani masyarakat. Hal ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, MCK, dan alat bantu pelayanan. Pada dimensi ini peneliti menggunakan pertanyaan guna mengukur kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Pekanbaru pada dimensi *tangible* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat dari ruang pelayanan yang bersih dan nyaman.

#### ***Reliability***

Sudah menjadi tuntutan bagi para pegawai untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat yang datang untuk mengurus segala keperluannya, para pegawai memang harus dituntut bisa melayani masyarakat dengan cepat dan tepat mengingat jumlah masyarakat kota Pekanbaru yang sangat banyak terkhusus yang datang ke dinas Disdukcapil kota Pekanbaru untuk mendapatkan pelayanan. Pegawai honorer atau THL (Tenaga Harian Lepas) begitu banyak, tentunya dengan tuntutan pelayanan, para pegawai ini pun harus bisa juga memberikan pelayanan yang maksimal dan tentunya harus mampu bekerja dengan baik.

#### ***Responsiveness***

Masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan sangatlah banyak, hal ini tentunya membuat pegawai dituntut harus bekerja dengan maksimal dan cepat, namun sayangnya hal ini belum dirasakan oleh masyarakat yang datang mengurus KTP.

#### ***Assurance***

Dimensi Assurance (Jaminan) yaitu waktu, jaminan biaya dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, 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. bahwa masyarakat belum mendapatkan jaminan waktu tentang kesiapan pelayanan yang diberikan seperti KTP, KK dan lain sebagainya. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan.

### **Emphaty**

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan

### **PEMBAHASAN**

Kondisi fasilitas yang disediakan bagi warga yang datang untuk mendapatkan pelayanan sangatlah minim terutama jika dilihat dari ramainya penduduk kota Pekanbaru yang datang setiap harinya untuk berurusan administrasi, dari hasil observasi penulis ditemukan bahwa sarana dan prasarana pelayanan di Disdukcapil Kota Pekanbaru masih kurang, seperti kamar mandi yang belum memadai, hanya terdapat 2 kamar mandi yang digunakan oleh 37 pegawai serta masyarakat yang mengurus keperluan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. masih terdapat kekurangan pada fasilitas yang ada pada dinas Disdukcapil kota Pekanbaru, seperti toilet yang kurang dan akhirnya digunakan secara bersama dan bergantian antara pegawai kemudian tv yang tidak menyala padahal hal ini bisa sebagai sarana hiburan bagi masyarakat yang lama mengantri ketika berurusan ke kantor dinas Disdukcapil kota Pekanbaru dan terakhir AC atau pendingin ruangan yang tidak hidup hal ini tentunya akan mengakibatkan masyarakat yang berada pada ruangan tunggu akan merasa panas dan tidak nyaman.

Kendala yang dihadapi oleh pegawai adalah dalam hal penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, alat cetak, dan kamera untuk keperluan pembuatan KTP. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat.

Tempat pelayanan yang nyaman sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penggunaan suatu layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna pelayanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang telah disediakan tidak layak maka masyarakat yang menggunakan layanan tidak akan merasa nyaman. Namun jika dilihat pada gambar tersebut bahwa kondisi ruangan yang cukup sempit dan terbatasnya jumlah kursi membuat banyaknya masyarakat yang harus berdiri sampai diluar ruangan, hal ini tentunya membuat ketidaknyamanan bagi masyarakat hal ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor dinas Disdukcapil kota Pekanbaru.

berdasarkan pengakuan dari masyarakat masih terdapatnya beberapa pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hal ini tentunya akan menyebabkan ketidaknyamanan dari masyarakat yang datang ke kantor dinas Disdukcapil kota Pekanbaru, mestinya masyarakat harus mendapatkan pelayanan yang baik karena sudah menjadi tugas dari pegawai dinas Disdukcapil kota Pekanbaru untuk memberikan pelayanan yang baik, hal ini sesuai dengan aturan yang berlaku yakni Peraturan daerah kota Pekanbaru no 7 tahun 2016

Selain itu juga terdapat faktor-faktor yang menghambat Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yakni:

### **Infrastruktur Organisasi**

Jika dilihat langsung infrastruktur dinas Disdukcapil kota Pekanbaru dari sisi infrastruktur organisasi memang tidak terlalu terlihat kekurangan disamping jumlah pegawai yang memang sudah banyak, kemuan penempatannya juga sudah sesuai dengan tupoksinya masing-masing, struktur dinasnya juga telah memenuhi standar dan sesuai dengan aturan yang berlaku, namun disatu sisi lainnya seperti infrastruktur bangunan fisik memang kurang memadai seperti kondisi bangunannya yang memang sudah lama, terlihat sempit bagi masyarakat maupun pegawainya.

### **Sumber daya**

Jika ditinjau dari sumber daya pada dinas Disdukcapil kota Pekanbaru dari segi sumber daya manusia memang terdapat kekurangan seperti masih terdapatnya pegawai yang belum terlalu mahir dalam megoperasikan komputer selain itu juga beberapa alat yang menjadi penunjang utama dalam bekerja juga diperhatikan, seperti contohnya masih terdapatnya alat yang macet dan rusak tentu akan mempengaruhi dan terhambatnya kerja pegawai dan ini akan berimplikasi pada waktu yang akan berpengaruh dalam cepat atau lambatnya siap sesuatu urusan.

### **Sarana dan Prasarana**

Adapun kondisi sarana dan prasarana dari dinas Disdukcapil kota Pekanbaru mulai dari jumlah kursi yang terbatas yang menyebabkan masyarakat harus banyak yang menunggu dengan kondisi harus berdiri belum lagi waktu menunggu yang lama menyebabkan masyarakat yang mengantri cukup lama berdiri tentunya hal ini sangat tidak nyaman. Kemudian beberapa beberapa sarana prasarana lainnya yang tidak baik seperti pendingin ruangan yang tidak berfungsi menyebabkan ruangan menjadi panas, kemudia TV juga yang tidak menyala juga menjadi tidak adanya hiburan ditengah lamanya mengantri.

### **SIMPULAN**

Kondisi fisik bangunan atau ruangan yang terdapat pada dinas disdukcapil kota Pekanbaru kurang memadai, hal ini dapat dilihat dari ruangan yang cukup sempit untuk masyarat yang banyak mengantri, jumlah kursi yang terbatas dan matinya AC dan TV membuat kondisi semakin tidak nyaman bagi masyarakat. Meskipun para pegawai PNS disana yang telah memahami kerja dan tugasnya dengan baik, namun masih terdapat kekurangan yakni pada pegawai honorer atau THL yang masih kurang bisa mengoperasikan alat-alat bahkan juga kurang ramah kepada masyarakat. Tidak adanya kepastian waktu yang diberikan masyarakat yang mengurus administrasi membuat mereka tidak tahu kapan waktu selesainya urusan mereka sehingga mereka terus datang ke kantor Disdukcapil dan terakhir belum adanya jaminan kepada masyarakat yang rugi atas waktu mereka yang merasa terbuang disana dan lainnya.

### **DAFTAR RUJUKAN**

- Adya Barata Atep. 2014. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex MediaKoputido
- Anwar, M.Khoirul.2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan Di Era Otonomi Daerah, SIMDA*". Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Dessler, Gary.2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:PT.Indeks Gramedia.
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT.GramediaPustakaUtama.
- Hasibuan, Malayu.1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta:PT.Toko Gunung Agung.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi AKsara, Jakarta.

- Lukman, Sampara.2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta:STIA LAN Press.
- Moenir, H.A.S 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mulyana, Dedi.2001. *Metode Penelitian Kualitatif*.Bandung:Remaja Rosdakarya
- Poerwadarminta, W.J.S. 1995. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*.Jakarta: PT.Balai Silalahi, Uber.2009. *Metode Penelitian Sosial*, Bandung.
- Ratminto Dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.