

---

**ANALISIS KUALITAS JASA LAYANAN PUBLIK MELALUI PENDEKATAN MODEL GRONROOS'S PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BIMA**

**JUNAIDIN  
SRI WAHYULI**

**<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (STISIP) Mbojo Bima  
email: [junaidinrufi2@gmail.com](mailto:junaidinrufi2@gmail.com)**

**Abstrak**

Judul penelitian ini adalah : “Analisis Kualitas Jasa Layanan Publik Melalui Pendekatan Model Gronroos’s Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. Dengan tujuan untuk mengetahui analisis kualitas jasa layanan publik melalui pendekatan Model Gronroos’s Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari seluruh masyarakat Kabupaten Bima yang menggunakan layanan jasa administrasi kependudukan dan Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. Jumlah indikator dalam penelitian ini 22 maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian adalah  $22 \times 5 = 110$  orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling untuk masyarakat Kabupaten Bima dan teknik sensus untuk Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini selain menggunakan kuesioner, Focus Group Discussion (FGD), Indept Interview dan Survey. (d) Tehnik analisis data menggunakan deskriptif kuantatif dengan didukung penyajian table frekuensi dengan menggunakan skala likert. Hasil penelitian bahwa : pertama;

Tampilan fisik dan sarana dinas (tangible) sudah menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata 57,27% artinya Aparatur Sipil Negara Negara sudah memberikan penampilan yang bersih dan rapi, kedua; Sikap dan kemampuan Aparatur Sipil Negara dalam menyakinkan masyarakat (responsiveness) sudah menunjukkan sikap yang baik dan terbuka dengan nilai rata-rata 57,05% Ketiga; Kesiediaan untuk memberikan layanan dengan baik (reliability), dengan nilai rata-rata 58,18% keempat; Kemampuan teknisi memenuhi layanan yang dijanjikan (assurance) dengan nilai rata-rata 57.73%. kelima; Perhatian pribadi dan ketulusan yang diberikan dalam melayani masyarakat (empathy) dengan nilai rata-rata 56,66%. keenam; Aparatur Sipil Negara memiliki pengetahuan terhadap jasa yang ditawarkan dan bisa mengoperasikan mesin yang digunakan (technical quality), dengan nilai rata-rata 61,82%. Artinya tidak ada gangguan dalam proses pelayanan, dan Aparatur Sipil Negara bisa mengoperasikan peralatan yang digunakan dalam memperlancar pengurusan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

**Kata kunci: Kualitas jasa layanan pulik**

**PENDAHULUAN**

Salah satu yang menjadi pelayanan birokrasi pemerintah daerah kepada masyarakat adalah menyangkut pelayanan di bidang administrasi

kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk mewujudkan pelayanan public dalam bidang kependudukan termasuk penyediaan data kependudukan yang valid telah dilakukan proses yang

berkelanjutan yang dimulai tahun 2010 lalu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memberikan pelayanan dalam hal administrasi kependudukan berupa KTP, KK maupun Akta Kelahiran. KTP, KK maupun Akta Kelahiran yang sah mempunyai kemampuan melindungi penduduk dalam menjamin kepastian hukum dan fasilitasi kepada penduduk untuk mengakses hak-haknya, serta menyediakan insentif/keuntungan yang nyata bagi penduduk sesuai dengan penjelasan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Dalam melaksanakan kebijakan pemerintah untuk menertibkan administrasi kependudukan yang mampu mendukung kebijakan pemerintah melalui profesionalisme aparatur dalam pelayanan dan pengolahan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara tepat dan akurat. Kebijakan dalam menertibkan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh pemerintah sebagaimana dikemukakan oleh Depdagri, (2010:15), mencakup : a. Meningkatkan kualitas pelayanan dan pengolahan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil ; b. Meningkatkan dan mengembangkan kemampuan aparatur penyelenggara administrasi kependudukan ; c. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan ; dan d. Meningkatkan kesadaran akan pentingnya tertib administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima pada tahun 2015 telah melakukan penertiban data kependudukan baik KTP sebanyak 90.828 orang, Kartu Keluarga sebanyak 169.037 orang dan Akte Kelahiran sebanyak 117.651 orang. Jadil total keseluruhan sebanyak 331.082 orang. Sedangkan Jumlah penduduk Kabupaten Bima berdasarkan Sensus Penduduk Tahun 2010 sebanyak adalah 429.079

orang. Sedangkan jumlah penduduk Kabupaten Bima sampai dengan tahun 2013 sebanyak 568.153 orang. Artinya baru mencapai 15,99% bagi KTP, KK baru mencapai 29,75% dan Akta Kelahiran baru mencapai 20,71%.

Berdasarkan data tersebut maka permasalahan yang muncul terkait dengan pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, yaitu : pertama; Terbatasnya informasi mengenai kualitas pelayanan terjadi karena kinerja belum dianggap sebagai suatu hal yang penting dan hal ini menunjukkan ketidak seriusan pemerintah untuk menjadikan pelayanan sebagai agenda kebijakan yang penting, sehingga tidak jarang ditemukan dalam perekrutan suatu jabatan yang didasarkan pada pertimbangan like and dislike pimpinan serta masih melekatnya budaya paternalisme., kedua; kualitas pelayanan publik adalah belum maksimal, dimana tampilan fisik kantor, penampilan petugas, ketersediaan fasilitas pendukung data kependudukan belum memadai, kehandalan sarana dan prasarana pendukung fasilitas pelayanan publik seperti toilet, perparkiran, dan arus lalu lintas belum memenuhi standar pelayanan, ketiga; kurangnya peran aktif dari aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk melakukan pendataan kependudukan, serta keempat; pelayanan yang diberikan oleh aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima terlalu lama dan lambat, sehingga hasilnya kurang optimal.

Kaitan dengan pentingnya pelayanan kependudukan, maka dalam penelitian ini penulis akan mengetengahkan judul : “Analisis Kualitas Jasa Layanan Publik Melalui Pendekatan Model Gronroos’s Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.” Berdasarkan pada latar belakang masalah tersebut, maka

permasalahan yang diajukan terumuskan sebagai berikut : Bagaimana analisis kualitas jasa layanan publik melalui pendekatan model Gronroos's pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima?.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Konsep Kualitas Pelayanan**

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori "Quality" yang dikemukakan oleh Marcel (2003:192) bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan. Menurut Parasuraman (2001:162) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Konsumen atau pengguna jasa dapat mengukur kualitas pelayanan melalui dimensi-dimensi pokok kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dimensi-dimensi pokok kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, bahwa ada lima dimensi pokok dari kualitas pelayanan yaitu:

1. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*),

terutama memberikan jasa secara tepat waktu (ontime) ,dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dantampa melakukan kesalahan setiap kali.

2. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para Aparatur Sipil Negara untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negative yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
3. Assurance (jaminan) meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personil untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya resiko.
4. Empathy (empati) meliputi sikap personal maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5. Tangibles (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa. (Parasuraman, 2005: 51).

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan

yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.

### **Karakteristik Jasa Pelayanan**

Menurut Yamit Zamit (2002:21) karakteristik jasa pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Intangibility ; (tidak berwujud) Jasa adalah sesuatu yang seringkali tidak dapat disentuh atau tidak dapat diraba. Jasa mungkin berhubungan dengan sesuatu secara fisik, seperti pesawat udara, kursi dan meja dan peralatan makan restoran, tempat tidur pasien di rumah sakit. Bagaimanapun juga pada kenyataannya konsumen membeli dan memerlukan sesuatu yang tidak dapat diraba.
  2. Inseparability (tidak dapat dipisahkan ;Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual lalu dikonsumsi, sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan arti khusus dalam pemasaran jasa.
  3. Variability (bervariasi)  
Jasa bersifat variabel karena merupakan non standardized output, artinya banyak variabel bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.  
Perishability (tidak tahan lama); Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Kursi pesawat kosong, kamar hotel tidak dihuni atau blanko pengisian kartu keluarga akan berlalu hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan untuk digunakan di waktu lain.
- Disamping itu pelayanan memiliki sejumlah karakteristik yang membedakan dengan aspek-aspek lainnya. Terkait dengan hal tersebut, Fitzsimmons (2006: 21), menyebutkan adanya empat karakteristik pelayanan, yaitu:
1. Artispasi pelanggan dalam proses pelayanan; kehadiran pelanggan sebagai partisipan dalam proses pelayanan membutuhkan sebuah perhatian untuk mendesain fasilitas. Kondisi yang demikian tidak ditemukan pada perusahaan manufaktur yang tradisional. Kehadiran secara fisik pelanggan di sekitar fasilitas pelayanan tidak dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan manufaktur.
  2. Kejadian pada waktu yang bersamaan (simultaneity); fakta bahwa pelayanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan, sehingga pelayanan tidak disimpan. Ketidakmampuan untuk menyimpan pelayanan ini menghalangi penggunaan strategi manufaktur tradisional dalam melakukan penyimpanan untuk mengantisipasi fluktuasi permintaan.
  3. Pelayanan langsung digunakan dan habis (service perishability); pelayanan merupakan komoditas yang cepat habis. Hal ini dapat dilihat pada tempat duduk pesawat yang habis, tidak muatnya ruangan rumah sakit atau hotel. Pada masing-masing kasus telah menyebabkan kehilangan peluang.
  4. Tidak berwujud (intangibility); pelayanan adalah produk pikiran yang berupa ide dan konsep. Oleh karena itu, inovasi pelayanan tidak bisa dipatenkan. Untuk mempertahankan keuntungan dari konsep pelayanan yang baru, perusahaan harus melakukan perluasan secepatnya dan mendahului pesaing. Dan
  5. Beragam (heterogenity); kombinasi dari sifat tidak berwujud pelayanan dan pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian sistem pelayanan menghasilkan pelayanan yang beragam dari konsumen ke konsumen. Interaksi antara konsumen dan pegawai yang

memberikan pelayanan menciptakan kemungkinan pengalaman kerja manusia yang lebih lengkap.

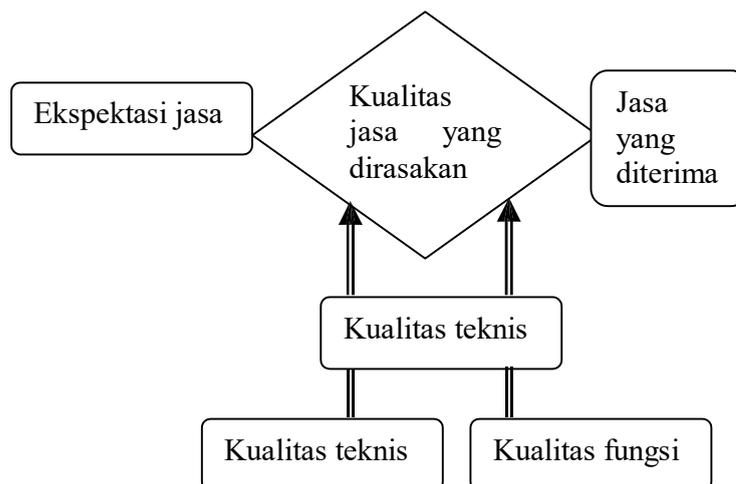
### Mengelola Kualitas Jasa Layanan dengan Model Gronros's

Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh masyarakat sebagai pemakai jasa tersebut. Oleh sebab itu kualitas pelayanan dapat diciptakan dengan terlebih dahulu mengidentifikasi harapan konsumen tentang pelayanan yang dibutuhkan dengan pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan demikian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan selalu berusaha menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan yang diharapkan masyarakat (Sulastiyono, 1993:35).

Di dalam *SERVQUAL* terbagi menjadi dua pandangan yang berbeda mengenai pengukuran dimensi-dimensi, yaitu pandangan Amerika dan pandangan Eropa. Di dalam konstruk Amerika, dimensi dari *SERVQUAL* hanya terdiri dari *reliability* (keandalan), *assurance* (kepastian/jaminan), *tangible* (nyata/berwujud), *empathy* (empati), and

*responsiveness* (*responsif*), tetapi konsep tersebut tidak mencakup bagaimana proses pengiriman jasa dan *outcomes* yang dihasilkan dari jasa itu sendiri. Sedangkan dalam konstruk Eropa, dimensi dari *SERVQUAL* terdiri dari fungsi (proses), dan teknis (*outcome*) dimana kedua dimensi ini nanti akan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan (Kang & James, 2004).

Menurut Kang dan James (2004) mengatakan bahwa dalam model Gronroos dimensi teknis dan dimensi fungsi di dalam suatu perusahaan jasa akan mempengaruhi persepsi dari suatu kualitas pelayanan jasa. Model Gronroos juga menjelaskan tentang hubungan langsung antara persepsi kualitas suatu jasa dan teknis serta dimensi fungsi dari kualitas jasa, dan selanjutnya secara tidak langsung akan mempengaruhi teknis dan fungsi kualitas di dalam menentukan persepsi kualitas pelayanan jasa dari suatu perusahaan. Dan akhirnya, model Gronroos ini menyarankan pemenuhan harapan dari pelanggan (dikutip dalam dalam Emiri et al., 2011, halaman 59).



**Gambar 2.1 Kualitas Pelayanan Jasa dalam Model Gronroos**

Menurut Gronroos (2004) dijelaskan bahwa masyarakat akan menilai kualitas pelayanan melalui dua prinsip dimensi, yaitu :

1. Dimensi fungsi (proses), yaitu keadaan dimana para pelanggan melihat apa yang dia terima sebagai hasil dari proses di mana sumber daya tersebut digunakan. Untuk kualitas fungsi, evaluasi terjadi sementara layanan sedang dilakukan. Selain itu, pengukuran mengenai dimensi fungsi ini kebanyakan memanfaatkan instrument dari SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001:148) yang terdiri dari :

- a. reliability (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- b. assurance (kepastian/jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, 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.
- c. tangible (nyata/berwujud), yaitu kemampuan 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 sarana fisik (gedung,

lahan parkir dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

- d. empathy (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
  - e. responsiveness (responsif), yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan (dikutip dalam Kang & James, 2004, halaman 268)
2. Dimensi teknis (hasil), dimensi ini terkait dengan kemampuan mesin, pengetahuan Aparatur Sipil Negara pada jasa yang ditawarkan dan lain-lain (Lupiyoadi, 2001). Upaya untuk mengukur kualitas teknis umumnya melibatkan penggunaan metode kualitatif (Kang & James, 2004, halaman 266). Brady dan Cronin (2001) memberikan survei terbuka yang meminta responden untuk mengisi kuesioner tentang atribut khusus yang dianggap mereka bisa digunakan sesuai pengalaman mereka dalam menerima pelayanan jasa (dikutip dalam Kang & James, 2004, halaman 266). Powpaka (1996) ; Richard & Allaway (1993) menggunakan wawancara mendalam untuk menemukan faktor penentu yang relevan dari kualitas teknis (dikutip dalam Kang & James, 2004, halaman 268). Berbagai penelitian memiliki masing-masing item yang berbeda yang digunakan untuk mengukur kualitas teknis.

## METODE PENELITIAN

### Metode penelitian yang digunakan

Metode penelitian yang digunakan dalam proses penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.

### Peubah yang diamati/diukur.

Untuk menghindari pengertian yang berbeda dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dibuat batasan atau definisi dari masing – masing variabel yang dapat dilihat pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1 Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima (Model Gronroos)**

Variabel	Indikator
1. Tampilan fisik dan sarana dinas (tangible)	Aparatur Sipil Negara Negara yang bersih, rapi
	Aparatur Sipil Negara Negara berpenampilan professional
	Aparatur Sipil Negara Negara berpenampilan professional
	Sarana fisik seperti gedung, tempat parkir serta toilet bersih dan rapi
	Area parkir luas
2. Sikap dan kemampuan Aparatur Sipil Negara Negara dalam menyakinkan masyarakat (responsiveness)	Mempunyai perlengkapan dan peralatan yang canggih dan modern
	Memberikan informasi yang sesuai kepada masyarakat tentang kapan jasa akan dilaksanakan
	Kesediaan untuk membantu masyarakat yang kesulitan
	Kesiapan untuk merespon permintaan masyarakat
3. Ketersediaan untuk memberikan layanan dengan baik (reliability)	Memberikan pelayanan segera kepada masyarakat
	Memberikan layanan seperti yang dijanjikan
	Memberikan pelayanan pada waktu yang dijanjikan
	Handal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
4. Kemampuan teknis memenuhi layanan yang dijanjikan (assurance)	Layanan terbebas dari kesalahan catatan
	Membuat masyarakat merasa aman ketika sedang melakukan proses transaksi kegiatan
	Aparatur Sipil Negara Negara bisa menanamkan rasa kepercayaan kepada masyarakat
Aparatur Sipil Negara Negara selalu	

	<b>bersikap sopan dalam melayani masyarakat</b>
	<b>Aparatur Sipil Negara Negara mempunyai pengetahuan dalam menjawab semua pertanyaan dari masyarakat</b>
<b>5. Perhatian pribadi dan ketulusan yang diberikan dalam melayani masyarakat (empathy).</b>	<b>Memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual</b>
	<b>Aparatur Sipil Negara mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat</b>
	<b>Aparatur Sipil Negara peduli ketika sedang berurusan dengan masyarakat</b>
<b>6. Aparatur Sipil Negara memiliki pengetahuan terhadap jasa yang ditawarkan dan bisa mengoperasikan mesin yang digunakan (technical quality)</b>	<b>Tidak ada gangguan dalam proses pelayanan</b>
	<b>Aparatur Sipil Negara bisa mengoperasikan peralatan yang digunakan</b>

## **Populasi dan Sampel**

### **Populasi**

Penelitian ini mempunyai dua jenis populasi dan sampel. Pertama, penelitian ini mempunyai populasi tak terhingga karena populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Kabupaten Bima yang menggunakan layanan jasa administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.

### **Sampel**

Sampel yang baik yaitu sampel yang representative, artinya sampel yang dapat menggambarkan keadaan populasi atau mencerminkan populasi secara maksimal. Untuk itu disarankan ukuran sampel adalah 5-10 kali jumlah variabel manifest (indikator) dari keseluruhan variabel laten (Solimun, 2002:83). Karena jumlah indikator dalam penelitian ini 22 maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian adalah  $22 \times 5 = 110$  orang yang terdiri dari masyarakat Kabupaten Bima yang sudah pernah mengurus hak dan kewajibannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling untuk masyarakat Kabupaten Bima. Teknik accidental sampling yaitu pemilihan anggota sampel

dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada atau dijumpai.

### **Sumber dan Tehnik Pengumpulan Data Data**

Sumber data dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan macam data (meliputi data primer dan sekunder). Sumber data primer diperoleh dari kuesioner, wawancara dan pengamatan langsung di lapangan. Sumber data sekunder diperoleh dari instansi terkait. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini selain menggunakan kuesioner dan Survey.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data menggunakan analisis kuantitatif dengan menggunakan tabel frekuensi dengan penggunaan skala likert, dengan kriteria jawaban a skor 4 (empat), b diberi skor 3 (tiga), c diberi skor 2 (dua), d diberi skor 1 (satu) dan e diberi skor 0 (Nol). Dari hasil jawaban pada pertanyaan tersebut dikategorikan sangat baik atau skor 4, skor dengan nilai 3 dikategorikan baik, skor dengan nilai 2 dikategorikan cukup baik, skor dengan nilai 1 dikategorikan kurang baik dan skor dengan nilai 0 dikategorikan tidak baik. Untuk lebih jelasnya penentuan ukuran kriteria dengan skala likert.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima berjumlah 57 orang termasuk unsur pimpinan. Dilihat dari jenis kelamin pegawai di dinas tersebut terdiri dari

pegawai berjenis kelamin perempuan 26 orang (45,61%) dan laki-laki 31 orang (54,39%).

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 5.1.**Keadaan pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima Berdasarkan Jenis Kelamin.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1.	Perempuan	26	45,61
2.	Laki-Laki	31	54,39
	T o t a l	57	100,00

Sumber Data : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, Agustus 2017

Sedangkan dilihat dari pangkat/golongan Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima terdiri dari : Pengatur Muda Tk. I/II/b sebanyak 9 orang (15,79%), Pengatur /IIc sebanyak 1 orang (1,75%), Pengatur TK.I/II.d sebanyak 2 orang (3,51%), Penata Muda/IIIa sebanyak 4 orang (7,02%), Penata Muda Tk.I/IIIb sebanyak 9 orang (15,79%), Penata/IIIc sebanyak 6 orang (10,53%), Penata Tk.1/ IIId sebanyak 5

orang (8,77%), Pembina/IV.a sebanyak 3 orang (5,26%), Pembina Tk.I/ IVb sebanyak 3 orang (5,26%) dan Pembina Utama Muda/IVc sebanyak 1 orang (1,75%) . Tenaga Honda/Sukarela sebanyak 14 orang (24,56%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel halaman berikut :

**Tabel 5.2.** Keadaan jumlah pegawai di menurut pangkat/ golongan

No	Pangkat/Golongan	Jumlah	%
1.	Honor Daerah/	20 orang	24,56
2.	Sukarela	9 orang	15,79
3.	Pengatur Muda Tk.1/	1 orang	1,75
4.	Iib	2 orang	3,51
5.	Pengatur/ Iic	4 orang	7,02
6.	Pengatur TK.I/II.d	9 orang	15,79
7.	Penata Muda/ IIIa	6 orang	10,53
8.	Penata Muda	5 orang	8,77
9.	Tk.1/IIIb	3 orang	5,26
10.	Penata/ IIIc	3 orang	5,26
11.	Penata Tk.1/ IIId	1 orang	1,75
	Pembina/ Iva Pembina Tk.I/ IVb Pembina Utama Muda/IVc		
	Jumlah	57 orang	100,00

Sumber Data : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, Agustus 2017

Kemudian mengenai sebaran pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima menurut tingkat pendidikannya dapat dilihat pada tabel halaman berikut :

**Tabel 5.3.** Keadaan Pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima Menurut Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SLTA	21	36,84
2.	Diploma Tiga	3	5,26
3.	Sarjana	29	50,88
4.	Magister	4	7,02
		57	100,00

Sumber Data : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima Agustus 2017

Berdasarkan data tabel di atas, maka mayoritas personil atau pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima yakni tamatan Magister sebanyak 4 orang atau 7,02%, Sarjana sebanyak 29 atau 50,88%. Sementara tingkat pendidikan Diploma Tiga (D.III) sebanyak 3 orang (5,26%) dan Tingkat Pendidikan SMA sebanyak 21 orang (36,84). Berarti, pendidikan personil yang paling rendah pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima yaitu Tamatan SMA sebanyak 21 orang atau 36,84%.

**Data Dokumen Kependudukan (KTP, KK dan Akta Kelahiran) Kabupaten Bima**

Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen Kependudukan pada dasarnya meliputi : 1. Kartu Keluarga (KK); 2. Kartu Tanda Penduduk (KTP); dan 3. Surat keterangan kependudukan meliputi surat-surat sebagai berikut: Biodata Penduduk; Surat keterangan kependudukan; dan Akta Pencatatan Sipil. Terkait dengan itu maka yang menjadi data dokumen kependudukan Kabupaten Bima, dapat dilihat pada table berikut ini :

**Tabel 5.5 :** Keadaan Dokumen Kependudukan : KTP, KK dan Akta Kelahiran di Kabupaten Bima Tahun 2017

No.	Dokumen Kependudukan	Jumlah	%
1.	e-KTP	190.828	36,77
2.	KK	169.037	32,57
3.	Akta Kelahiran	159.058	30,65
	Total	518.923	100,00

Sumber data : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, Agustus 2017

Berdasarkan tabel tersebut diatas menunjukkan bahwa keadaan penduduk yang mengurus dokumen penduduk baik berupa KTP, KK dan Akta Kelahiran se-Kabupaten Bima dapat dirinci, sebagai berikut : KTP sebanyak 190.828 orang atau 36,77%, KK sebanyak 169.037 orang atau 32,57% dan Akta Kelahiran sebanyak 159.058 orang atau 30,65%.

**Tampilan fisik dan sarana dinas (tangible)** pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini didukung dari hasil olahan kuesioner dengan responden yaitu : pertama; Tanggapan responden terhadap kualitas tampilan fisik dan sarana dinas oleh Aparatur Sipil Negara yang tetap bersih dan rapi, memilih opsi Setuju (58,18%), kedua; Tanggapan responden terhadap kualitas tampilan fisik dan sarana dinas oleh Aparatur Sipil Negara Negara berpenampilan professional memilih opsi Setuju (57,27%), ketiga; Tanggapan responden terhadap kualitas tampilan sarana fisik seperti gedung, tempat parkir serta toilet tetap dalam keadaan bersih dan rapi responden memilih opsi Setuju (55,45%), keempat; Tanggapan responden terhadap areal parkir yang luas Jumlah responden yang memilih opsi Sangat setuju (56,36%) dan kelima; Tanggapan responden terhadap perlengkapan dan peralatan yang canggih dan modern pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima Jumlah responden yang memilih opsi Sangat setuju (59,09%). Jadi dapat disimpulkan bahwa tampilan fisik dan sarana dinas (*tangible*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan nilai rata-rata 57,27% artinya baik.

**Sikap dan kemampuan Aparatur Sipil Negara Negara dalam menyakinkan**

**masyarakat (*responsiveness*)** pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini didukung dari hasil olahan kuesioner dengan responden yaitu : pertama; Tanggapan responden terhadap memberikan informasi yang sesuai kepada masyarakat tentang kapan jasa akan dilaksanakan pengurusan dokumen kependudukan, memilih opsi Setuju (63,64%), kedua; Tanggapan responden terhadap kesediaan untuk membantu masyarakat yang kesulitan pengurusan dokumen kependudukan memilih opsi Setuju (50,91%), ketiga; Tanggapan responden terhadap Kesiapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima untuk merespon permintaan masyarakat responden memilih opsi Setuju (54,55%), dan keempat; Tanggapan responden terhadap memberikan pelayanan segera kepada masyarakat Jumlah responden yang memilih opsi Setuju (59,09%). Jadi dapat disimpulkan bahwa Sikap dan kemampuan Aparatur Sipil Negara Negara dalam menyakinkan masyarakat (*responsiveness*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan nilai rata-rata 57,05% artinya baik.

**Kesediaan untuk memberikan layanan dengan baik (*reliability*)** pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini didukung dari hasil olahan kuesioner dengan responden yaitu : pertama; Tanggapan responden terhadap memberikan layanan seperti yang dijanjikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, memilih opsi Setuju (64,54%), kedua; Tanggapan responden terhadap kehandalan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dalam memberikan

pelayanan kependudukan kepada masyarakat memilih opsi Setuju (59,09%), dan ketiga; Tanggapan responden terhadap kualitas layanan terbebas dari kesalahan catatan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dalam memberikan pelayanan kependudukan kepada masyarakat responden memilih opsi Setuju (50,91%). Jadi dapat disimpulkan bahwa Kesiapan untuk memberikan layanan dengan baik (*reliability*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan nilai rata-rata 58,18% artinya baik.

**Kemampuan teknisi memenuhi layanan yang dijanjikan (*assurance*)** pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini didukung dari hasil olahan kuesioner dengan responden yaitu : pertama; tanggapan responden terhadap masyarakat merasa aman ketika sedang melakukan proses transaksi kegiatan pengurusan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, memilih opsi Setuju (59,09%), kedua; tanggapan responden terhadap Aparatur Sipil Negara bisa menanamkan rasa kepercayaan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memilih opsi Setuju (55,45%), ketiga; tanggapan responden terhadap Aparatur Sipil Negara selalu bersikap sopan dalam melayani masyarakat responden memilih opsi Setuju (56,36%), keempat; tanggapan responden terhadap Aparatur Sipil Negara mempunyai pengetahuan dalam menjawab semua pertanyaan dari masyarakat jumlah responden yang memilih opsi sangat setuju (60%). Jadi dapat disimpulkan bahwa kemampuan teknisi memenuhi layanan yang

dijanjikan (*assurance*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dengan nilai rata-rata 57,73% artinya baik.

**Perhatian pribadi dan ketulusan yang diberikan dalam melayani masyarakat (*empathy*)** pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini didukung dari hasil olahan kuesioner dengan responden yaitu : pertama; tanggapan responden terhadap Aparatur Sipil Negara dapat memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual, memilih opsi Setuju (63,64%), kedua; tanggapan responden terhadap Aparatur Sipil Negara mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memilih opsi Setuju (55,45%), dan ketiga; Aparatur Sipil Negara peduli ketika sedang berurusan dengan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima responden memilih opsi Setuju (56,36%). Jadi dapat disimpulkan bahwa perhatian pribadi dan ketulusan yang diberikan dalam melayani masyarakat (*empathy*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dengan nilai rata-rata 56,66% artinya baik.

**Aparatur Sipil Negara memiliki pengetahuan terhadap jasa yang ditawarkan dan bisa mengoperasikan mesin yang digunakan (*technical quality*)** pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini didukung dari hasil olahan kuesioner dengan responden yaitu : pertama; tanggapan responden terhadap tidak ada gangguan dalam proses pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, memilih opsi Setuju (60,00%), dan kedua; tanggapan responden terhadap Aparatur

Sipil Negara bisa mengoperasikan peralatan yang digunakan dalam proses pengurusan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memilih opsi Setuju 63,64%). Jadi dapat disimpulkan bahwa Aparatur Sipil Negara memiliki pengetahuan terhadap jasa yang ditawarkan dan bisa mengoperasikan mesin yang digunakan (*technical quality*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dengan nilai rata-rata 61,82% artinya baik.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dari bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan, sbb ;

1. Tampilan fisik dan sarana dinas (*tangible*) sudah menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata 57,27%. Hal ini didukung oleh hasil olahan kuesioner dari indicator : *pertama*; Aparatur Sipil Negara Negara sudah memberikan penampilan yang bersih dan rapi , *kedua*; Aparatur Sipil Negara Negara sudah berpenampilan professional, *ketiga*; Sarana fisik seperti gedung, tempat parkir serta toilet kondisi bersih dan rapi, *keempat*; Areal parkir luas masih sempit sehingga masih menggunakan badan jalan yang kadang mengganggu pengguna jasa lain, dan *kelima*; Sudah mempunyai perlengkapan dan peralatan yang canggih dan modern dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang ada di Kabupaten Bima.
2. Sikap dan kemampuan Aparatur Sipil Negara dalam menyakinkan masyarakat (*responsiveness*) sudah menunjukkan sikap yang baik dan terbuka dengan nilai rata-rata 57,05% artinya baik. Hal ini didukung oleh hasil olahan kuesioner dari indicator :

*pertama*; Seringkali memberikan informasi secara terbuka kepada masyarakat tentang kapan jasa akan dilaksanakan sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat, *kedua*; kesediaan Aparatur Sipil Negara untuk membantu masyarakat yang kesulitan dalam proses pengurusan dokumen kependudukan sudah dilaksanakan dengan baik, *ketiga*; Kesiapan Aparatur Sipil Negara untuk merespon permintaan masyarakat sudah dilaksanakan dengan baik, dan keempat; Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan segera dan cepat sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat,

3. Kesediaan untuk memberikan layanan dengan baik (*reliability*), sudah dilaksanakan secara tepat dan terbuka dengan nilai rata-rata 58,18% artinya baik. Hal ini didukung oleh hasil olahan kuesioner dari indicator : *pertama*; Aparatur Sipil Negara sudah memberikan layanan seperti yang dijanjikan, *kedua*; Memberikan pelayanan pada waktu yang dijanjikan, *ketiga*; Keandalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta *keempat*; Layanan terbebas dari kesalahan catatan sudah dilaksanakan oleh Aparatur Sipil Negara terhadap masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.
4. Kemampuan teknisi memenuhi layanan yang dijanjikan (*assurance*) sudah menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata 57,73%. Hal ini didukung oleh hasil olahan kuesioner dari indicator : *pertama*; Membuat masyarakat merasa aman ketika sedang melakukan proses transaksi kegiatan, *kedua*; Aparatur Sipil Negara Negara bisa menanamkan rasa kepercayaan kepada masyarakat. *Ketiga*; Aparatur Sipil Negara Negara selalu bersikap sopan dalam melayani masyarakat, dan *keempat*; Aparatur

Sipil Negara Negara mempunyai pengetahuan dalam menjawab semua pertanyaan dari masyarakat.

5. Perhatian pribadi dan ketulusan yang diberikan dalam melayani masyarakat (*empathy*) sudah menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata 56,66%. Hal ini didukung oleh hasil olahan kuesioner dari indikator : *pertama*; Memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual, *kedua*; Aparatur Sipil Negara mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat, dan *ketiga*; Aparatur Sipil Negara peduli ketika sedang berurusan dengan masyarakat.
6. Aparatur Sipil Negara memiliki pengetahuan terhadap jasa yang ditawarkan dan bisa mengoperasikan mesin yang digunakan (*technical quality*), sudah menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata 61,82%. Hal ini didukung oleh hasil olahan kuesioner dari indikator : *pertama*; Tidak ada gangguan dalam proses pelayanan, dan *kedua*; Aparatur Sipil Negara bisa mengoperasikan peralatan yang digunakan dalam memperlancar pengurusan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

#### Saran-Saran

1. Diharapkan kepada Pemerintah Kabupaten Bima untuk dapat memberikan perhatian yang cukup besar dalam memperlancar pengurusan administrasi kependudukan, mengingat peralatan dan fasilitas yang digunakan masih terbatas serta rung tunggu dalam kondisi sempit sangat mempengaruhi proses pelayanan kependudukan kepada masyarakat.
2. Walaupun berdasarkan hasil penelitian sikap dan penampilan aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah menunjukkan

sikap dan penampilan yang baik, namun diharapkan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) kedepan perlu ditingkatkan dalam rangka untuk memberikan jaminan rasa puas kepada masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2008. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Gaspersz, Vincent, 2006; *Total Quality Management (TQM) Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gronroos Christian, 2004; *Service Management and Marketing: A Moment of Truth* (Singapore: Maxwell Macmillan International, ), hal. 203
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Jakarta : Salemba Empat.
- Marcel, Daniel, 2003; *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Nasution M.N., 2010; *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: PT. Ghalia Indonesia, hal.45
- Parasuraman, A.,Valarie A. Zeithaml and Arvind Malhotra, 2005; "E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality," *Journal of Service Research*, 7 (3 (February)), 213-3
- Ratminto, Atik, 2005; *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan*

- standar pelayanan minimal*.  
Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak, 2014; *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung
- Sulastiyono, Agus, 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Yamit, Z. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.