

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TOBA**

Vitria Pane¹, Nalom Siagian², Artha Lumban Tobing³

¹Mahasiswa Prodi Administrasi Publik, Universitas HKBP Nommensen, Kota Medan-Indonesia

^{2,3}Dosen FISIPOL, Universitas HKBP Nommensen, Kota Medan-Indonesia

Email Korespondensi: nalom.siagian@uhn.ac.id

ABSTRACT

This study aims to find out how the public perceives the service quality of the Toba Regency Population and Civil Registration Service (Study on Making E-KTP and KK). The method used in this research is descriptive qualitative while the number of informants is 11 people. This study uses data analysis techniques consisting of data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the study show that the quality of public services in the Population and Civil Registration Office of Toba Regency seen from the tangible dimension (physical evidence) does not meet the quality of service properly, the Reliability dimension of employees has carried out in a timely manner according to applicable regulations and has standard procedures in carrying out the function as a service to the community so that it runs in a structured manner, the Responsiveness dimension means that employees have shown a responsive attitude to the community the officers will respond well and quickly, the Assurance dimension that guarantees certainty of service time and guarantees of service costs is good but not yet provide satisfaction to the community as service users, the last dimension, namely Empathy (Empathy) in providing services also behaves unfairly and is still indiscriminate (discriminatory). In accordance with the research that has been done, service officers at the Population Administration and Civil Registration Office of Toba Regency still discriminate between people who provide services.

Keywords: *Quality, Service, Population Administration*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba (Studi Pembuatan E-KTP dan KK). Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif adapun jumlah informan sebanyak 11 orang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dilihat dari dimensi tangible (bukti fisik) belum memenuhi kualitas pelayanan dengan baik, dimensi Reliability (Kehandalan) pegawai sudah menjalankan dengan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku dan memiliki standar prosedur dalam menjalankan fungsi sebagai pelayanan kepada masyarakat agar berjalan dengan terstruktur, dimensi Responsiveness (Ketanggapan) bahwa pegawai sudah menunjukkan sikap tanggap kepada masyarakat petugas akan merespon dengan baik dan cepat, dimensi Assurance (Jaminan) bahwa jaminan kepastian waktu pelayanan dan jaminan biaya pelayanan baik tetapi belum memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, dimensi terakhir yaitu Emphaty (Empati) dalam memberikan pelayanan juga berperilaku kurang adil dan masih pandang bulu (diskriminatif). Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan, petugas pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba masih ada membeda-bedakan masyarakat yang melakukan pelayanan.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan, Administrasi Kependudukan.*

GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 9 Nomor 4 Juni 2023

PENDAHULUAN

Penelitian ini memfokuskan diri pada bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. Sebagaimana yang kita ketahui saat ini peningkatan pelayanan publik adalah hal yang sangat urgen untuk dilakukan. Pelayanan Publik sebagai hak warga negara sangat dibutuhkan oleh warga negara dan merupakan kewajiban negara dalam memberikannya. Apa saja yang harus dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar hak warga negara dalam bentuk terwujudnya pelayanan publik yang bagus tentu butuh penelitian.

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut.

Apa yang membuat persepsi warga negara melihat pelayanan publik itu bagus dan bagaimana mendorong pelayanan publik yang bagus adalah tugas dari pemerintah. Bagaimana melihat perspsi kualitas pelayanan publik yang bagus adalah hal yang ahrus dilakukan oleh semua aparat pemerintah dan sekaligus menjadi latar belakang peneltiian ini dengan memfokuskan peneltiian di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.

METODE

Bentuk penelitian merupakan metode penelitian yang dipakai dalam pengungkapan peristiwa yang sedang diteliti. Metode penelitian merupakan salah satu bagian yang sangat penting dan menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Metode penelitian merupakan cara untuk memperoleh data, keterangan-keterangan serta fakta yang ada hubungannya dengan masalah penelitian dan juga merupakan panduan bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian. Metode yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang dapat digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan dimana aktifitas sosial, sikap, peristiwa, kepercayaan baik yang sudah terjadi maupun yang belum terjadi di lokasi penelitian. Data penelitian ini didapatkan melalui wawancara mendalam, studi pustaka dan observasi. Informan terdiri dari informan kunci, informan utama dan informan tambahan.

PEMBAHASAN

Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Reability merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Kemampuan dan kehandalan untuk dapat menyediakan berbagai pelayanan yang terpercaya. Reliability juga merupakan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah ditentukan. Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat. Kehandalan yaitu kemampuan memberikan suatu pelayanan yang baik dengan cepat dan memuaskan sehingga dapat diterima dengan baik. Dengan melihat apakah pelayanan sudah dijalankan sesuai dengan aturan yang ada serta prosedur dalam melakukan pelayanan berdasarkan hasil wawancara dari masyarakat Bapak NM sebagai berikut:

“Pegawai memberikan pelayanan dengan baik serta ketika terjadi perubahan prosedur administrasi pelayanan maka disampaikan kepada masyarakat terkait dengan adanya perubahan tersebut selain itu petugas juga sudah menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik”.
(wawancara 13 Juni 2022)

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 9 Nomor 4 Juni 2023

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil petugas sudah memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang memuaskan. Kehandalan penyelenggara pelayanan dalam memberikan suatu pelayanan dapat dilihat dari kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat, kehandalan pegawai dalam melakukan pelayanan serta kemudahan akses pelanggan dalam pelayanan. Kehandalan merupakan memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Dalam proses pelayanan, kedisiplinan juga menjadi hal yang perlu diperhatikan. Kedisiplinan pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dalam melaksanakan tugasnya masih kurang baik. Pegawai masih ada yang datang tidak tepat waktu. Terlebih di jam istirahat yang harusnya sudah selesai. Masih saja ditemukan petugas kurang konsisten dalam menentukan jam istirahat. Hal tersebut akan membentuk persepsi masyarakat tentang kepastian waktu untuk petugas beristirahat, maka perlu adanya evaluasi dan perbaikan kembali. Hal ini juga di ungkapkan oleh masyarakat Bapak DP mengenai keterlambatan pelayanan yang di berikan petugas pada siang hari:

“Kurang lah tak tepat waktu, apa lagi sehabis jam istirahat makan siang. Lama kali kita nunggu tak sesuai jam selesai istirahat yang tertera”. (Wawancara 13 Juni 2022)

Selain masalah tersebut kadangkala pegawai ada kepentingan di luar secara mendadak maka waktu dalam memulai pelayanan pun menjadi tertunda. Pegawai Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan tugasnya sudah menggunakan Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditetapkan. SOP (Standard Operating Procedure) adalah suatu pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedur yang sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Seperti yang dikatakan HAB selaku KABID Pelayanan Pencatatan Sipi yaitu:

“Iya dek, kami dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat menggunakan SOP (Standard Operating Procedure) yang ada dan mudah diterima oleh masyarakat”. (Wawancara 16 Juli 2018).

Pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba selain menggunakan SOP juga telah mampu menggunakan alat bantu pelayanan. Pada beberapa wawancara kepada pegawai tentang kemampuan dalam menggunakan alat-alat bantu yang tersedia, peneliti melihat mereka sudah cukup dalam menguasai alat-alat tersebut dan memfungsikan dengan cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan petugas yang sudah cukup mahir mengoperasikan alat kerja kantor seperti komputer, monitor, scanner, dan speaker. Maka untuk keseluruhan pegawai sudah mahir dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan tersebut dengan baik. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba menyelenggarakan kegiatan pelayanan pada hari Senin sampai Jumat pada pukul 08.00 – 16.00 WIB sedangkan dan jam istirahat pada pukul 12.30 – 13.30 WIB.

Melihat Prosedur yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba tentang persyaratan dalam mengurus atau membuat dokumen yang berkaitan dengan bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil cukup mudah jika pengguna layanan melengkapi syarat-syarat yang telah ditentukan dengan baik. Namun masih ada masyarakat yang mengalami kesulitan untuk melihat prosedur yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. Persyaratan dalam mengurus atau membuat dokumen yang berkaitan dengan bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil cukup mudah jika pengguna layanan melengkapi syarat-syarat yang telah ditentukan dengan baik. Namun masih ada masyarakat yang mengalami kesulitan untuk melengkapi syarat-syarat administratif, masih ada pengguna layanan yang harus bolak-balik ke rumah untuk mengambil syarat-syarat administratifnya, dikarenakan juga ada daerah yang lokasi nya

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Indexed:



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 9 Nomor 4 Juni 2023

jauh dari kantor DISDUKCAPIL tersebut, jadi masih ditemukannya warga yang tidak mendapat informasi. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak HP ketika mengurus pembuatan e-KTP yaitu:

“Lumayan mudah dek, tapi kemarin sempat kewalahan juga karena harus ngambil berkas persyaratan yang ketinggalan lupa membawa. Jadi harus bolak-balik untuk melengkapi persyaratan pada saat itu juga dek, kebanyakan rumah kita jauh dek kasihan jika harus bolak-balik dan membuat pelayanan menjadi tidak efektif”. (wawancara 13 Juni 2022)

Hal demikian menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang belum memahami benar persyaratan pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Toba. Selain itu juga terjadi kesalahan informasi karena masyarakat memperoleh informasi terkait dengan persyaratan dari orang lain sehingga kurang akurat kebenarannya. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba yaitu dengan melakukan sosialisasi terkait dengan prosedur pelayanan dan persyaratan administratif. Selain itu juga Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba juga memberikan surat pemberitahuan tentang prosedur pelayanan yang berhubungan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kepada para camat yang nantinya akan disampaikan ke tingkat desa dan diteruskan kepada warga. Dan saat ini Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba juga sedang menggiatkan langkah untuk mempermudah pendaftaran KTP-el di tiap tempat di Toba dengan melakukan kegiatan yang disebut “Jemput Bola” yang mulai di lakukan sejak awal Januari 2018 kemarin. Hal ini di ungkapkan oleh KADIS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bapak Drs. Bonar MT Butarbutar yaitu:

“Untuk proses pelayanan, sejak 8 Juli 2019 kemarin kita sudah ada kegiatan yang meringankan masyarakat yang lokasi tinggalnya jauh dari kantor DISDUKCAPIL kita sebut dengan “jemput bola”. Jadi masyarakat kita datang di beberapa daerah dan kita lakukan proses pembuatan/pendaftaran pelayanan yang berkaitan dengan catatan sipil. Jadi sudah membantu masyarakat dapat pelayanan yang maksimal.” (Wawancara 13 Juni 2022).

Tujuan pelayanan administrasi kependudukan dengan sistem “jemput bola” atau layanan di luar kantor untuk lebih mendekatkan pelayanan prima yang memuaskan bagi masyarakat. Walaupun, pelayanan kepada masyarakat dinilai belum sempurna, minimal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berupaya mengoptimalkan semua jenis pelayanan administrasi kependudukan. Kegiatan ini dimaksudkan untuk dapat mempermudah warga yang memiliki akses yang cukup jauh untuk dapat pelayanan, sehingga meminimalkan masyarakat yang belum sempat datang untuk pengurusan berbagai catatan sipil mereka.

Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan

Ketanggapan atau responsiveness pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba sangat berhubungan dengan aspek kesigapan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan.

Pada penelitian ini untuk mengetahui tentang respon petugas terhadap masyarakat saat menanggapi keluhan maupun disaat masyarakat mengalami kesulitan, peneliti melakukan wawancara langsung dengan masyarakat yang mempunyai keluhan saat di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. Pada indikator responsiveness atau daya tanggap petugas di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah terpenuhi dengan cukup tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan para petugas di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani masyarakat di ruang pelayanan. Petugas merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 9 Nomor 4 Juni 2023

terkait dengan pertanyaan tersebut. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh masyarakat Bapak BDS ketika mengurus Perubahan KK sebagai berikut:

“Kalau menurut saya cara pelayanan petugas sudah cukup baik tapi terkadang ada petugas yang pilih kasih. Contohnya kepada orang yang dikenal atau famili, jadi orang itulah yang di dulukan dari pada warga yang sudah mengantri dari tadi. Terus ada juga dek petugasnya yang judes kalau ngomong, jadi agak kurang aman kita berbicara”. (wawancara 13 Juni 2022)

Pengutaraan masyarakat oleh Bapak MPS saat mengurus KTP-el di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun yaitu:

“Cepat, sudah cukup baik, kita yang mendatangi petugas kemudian di suruh mengantri.” (wawancara 13 Juni 2022)

Hal yang sama juga dibuktikan oleh peneliti bahwa daya tanggap para petugas di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dalam merespon keluhan pelanggan sudah bagus. Peneliti membuktikan dengan bertanya langsung kepada beberapa petugas yang ada dengan menanyakan hal terkait dengan adanya keluhan dari masyarakat maupun mengenai masyarakat yang belum paham tentang alur pelayanan. Salah satunya petugas operator yaitu Ibu ET yang mengungkapkan sebagai berikut:

“Dalam melayani dan menanggapi setiap pemohon yang datang memang harus baik dan sopan dek, setiap pemohon yang menanyakan mengenai keluhan nya kita selalu usahakan menjelaskannya dengan lengkap supaya mudah di mengerti dan kita juga cepat langung menyelesaikan dek”. (Wawancara 13 Juni 2022)

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan sudah baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat serta sudah menunjukkan sikap peduli saat merespon masyarakat sehingga Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dalam hal ketanggapan kepada masyarakat sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yaitu tanggap, cepat dan ramah walaupun ada juga di temukannya petugas yang judes dalam menanggapi pemohon.

Masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba tentu ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut harus didukung dengan komunikasi yang baik antara penerima layanan dengan pemberi layanan. Di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba komunikasi yang terjadi yaitu interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat, pimpinan dengan petugas, dan petugas dengan petugas. Menjaln hubungan atau komunikasi saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, akan tetapi petugas di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba juga harus dapat memegang kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan-jaminan, seperti jaminan ketepatan waktu, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dilaksanakan pada hari Senin sampai Jumat yaitu pada pukul 08.00-16.00 WIB sedangkan jam istirahatnya pada pukul 12.30-13.30 WIB. Untuk jaminan ketepatan waktu pelayanan Kantor Administrasi Kependudukan sudah cukup baik tetapi belum memberikan kepuasan kepada masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak BDS ketika mengurus pembuatan e-KTP sebagai berikut:

“Waktunya agak lama dek, apalagi siap pembuatan e-KTP itu saja waktu penyelesaiannya paling cepat 2 hari jadi tidak bisa ditunggu, kirain disitu diurus disitu juga langsung keluar KTP nya”. (wawancara 21 Juni 2022)

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 9 Nomor 4 Juni 2023

Peneliti juga melakukan wawancara dengan menanyakan tentang hal jaminan ketepatan waktu pelayanan yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dengan petugas pelayanan yaitu Bapak BS sebagai operator pencatatan sipil sebagai berikut:

“Waktu yang ditetapkan untuk e-KTP selama 1 hari, SKTS dan KK selama 4 hari. Dan pelayanan sifatnya rekomendatif dan legalisasi langsung dapat ditunggu hari itu juga, misalnya legalisasi KK dan KTP. Namun kemarin sempat ada beberapa kendala dek, makanya e- KTP tidak langsung keluar dan di kasih resi saja kepada masyarakat.” (wawancara 21 Juni 2022)

Mengenai jumlah biaya pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu gratis. Masyarakat tidak dibebankan dengan biaya pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Bapak HAB selaku KABID Pelayanan Pencatatan Sipil:

“Kalau masalah biaya itu gratis dek, Kita tidak ada kenakan biaya/pungut kepada pemohon dan masyarakat sudah tidak dibebankan dengan biaya pelayanan. Sedangkan yang lainnya sudah terperinci sesuai dengan jenis pelayanan yang di selenggarakan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.” (wawancara 21 Juni 2022)

Berdasarkan Wawancara peneliti yang dilakukan melihat kualitas pelayanan mengenai dimensi Jaminan atau assurance di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, dapat disimpulkan bahwa jaminan kepastian waktu pelayanan dan jaminan biaya pelayanan baik tetapi belum memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Empati ialah bentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami kemauan pelanggan. Empati merupakan sikap peduli terhadap pelanggan yang berupa perhatian dengan memberikan pelayanan yang tulus pegawai dalam memahami masyarakat. Dengan memegang peranan yang penting dalam mengukur kualitas pelayanan, sikap yang baik dari petugas pelayanan akan menumbuhkan rasa nyaman kepada dinas/instansi terkait. Untuk mengetahui bagaimana sikap atau cara yang dilakukan ketika melayani masyarakat demi menjaga kualitas layanan, seperti yang dikatakan pegawai BS sebagai berikut :

“Di Disdukcapil cara yang dilakukan ketika melayani “IKHLAS” I= Ikuti peraturan perundang-undangan yang berlaku, K= Kedepankan sikap ramah,santun dan terpuji, H= Hormati pemohon dengan sepenuh hati, L= Lakukan Pekerjaan Semaksimal mungkin, A= Akuntabilitas, semangat pekerjaan dapat dipertanggungjawabkan, S= Solutif, setiap masalah selalu ada pemecahannya”. (wawancara 28 Juni 2022)

Senada dengan apa yang diungkapkan oleh masyarakat Ibu TH ketika mengurus pembuatan e-KTP.

“Iya dek, misalnya mendengarkan keluh kesah pemohon dalam membuat KTP mereka masih sabarlah. Tutar kata dan nada suaranya lembut bertanya dek, tidak ketus lah pokoknya. Kalau menghargai sudah bagus lah mereka dek, karena uda itu juga memang yang harus mereka lakukan untuk melayani masyarakat.” (Wawancara 28 Juni 2022)

Dimensi Emphaty yang lain juga ditunjukkan dengan sikap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan untuk lebih mengedepankan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi. Hal itu merupakan kewajiban sebagai abdi negara untuk melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal tersebut seperti yang dikatakan oleh Bapak HP yaitu:

“Ohh... itu dia yang buat aku palak. Masih Indonesia kita ini, entah pak uda, pak tua atau namboru kita ada yang kerja di situ, pasti di dulukan lah kita dah.” (Wawancara 28 Juni 2022)

Senada dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak BP ketika mengurus pembuatan e-KTP

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 9 Nomor 4 Juni 2023

“Ia itu sudah pasti apalagi orang yang memang sudah dikenal atau pun familiy, tentu lah itu yang didulukan oleh petugas.” (Wawancara 28 Juni 2022).

Berdasarkan Wawancara yang dilakukan peneliti melihat kualitas pelayanan mengenai dimensi empati atau empathy di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, dapat disimpulkan bahwa petugas di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dalam memberikan pelayanan juga berperilaku kurang adil dan masih pandang bulu (diskriminatif). Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan, petugas pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba masih ada membeda-bedakan masyarakat yang melakukan pelayanan.

KESIMPULAN

Dari pembahasan yang telah diuraikan di atas didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Analisis sumber daya manusia diketahui bahwa sudah memadainya sumber daya manusia yang ada, dan juga kebanyakan dan hampir semua pegawainya memiliki latar belakang sudah berpendidikan minimal Sarjana dan Diploma sehingga bisa mencerminkan sangat tingginya kemampuan pegawai yang nantinya, hal ini akan mempengaruhi kinerja dalam pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Analisis proses pelayanan yang diberikan petugas diketahui bahwa :
 - Pihak Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - Kedisiplinan pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dalam melaksanakan tugasnya masih kurang baik. Pegawai masih ada yang datang tidak tepat waktu. Terlebih di jam istirahat yang harusnya sudah selesai. Masih saja ditemukan petugas kurang konsisten dalam menentukan jam istirahat. Hal tersebut akan membentuk persepsi masyarakat tentang kepastian waktu untuk petugas beristirahat, maka perlu adanya evaluasi dan perbaikan kembali.

REFERENSI

- Hardiyansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Hardiyansyah, (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*, Edisi Revisi, Gava Media, Yogyakarta.
- Hayat, (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*, PT. Grafindo Persada, Depok
- Ibrahim Amin, (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. CV. Mandar Maju, Bandung.
- Lukman Sampara, (2001). *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Stia Lan Press, Jakarta.
- Mahmudi, (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Moleong, J Lexy, (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mukarom Zaenal, Muhibudin Wijaya Laksana, (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*, CV. Pustaka Setia, Bandung.
- Nurchahyo, dan Khasanah, (2016). “Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Word of Mouth Terhadap Kepuasan Pembelian (Studi Pada Taman Joglo Cafe Semarang)”, *Diponegoro Journal of Management*, Volume 5 Nomor 3, hal 1-16, ISSN:2337-4635, Semarang.
- Pasaribu Winra A, (2017). “Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan E-KTP di Kantor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru”, Volume 4 Nomor 2, hal 1-12, Sosiologi FISIPOL UNRI, Pekanbaru
- Siagian, Nalom (2021). “Statistika Dasar”, *Konseptualisasi dan Aplikasi*, CV Kultura Digital Media.
- Serdamayanti, (2004). *Good Governance*, CV. Mandar Maju, Bandung.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 9 Nomor 4 Juni 2023

- Subhan, (2020). “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan”, *Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan*, Volume 14 Nomor 2, hal 53-59, FISIP UMC, Cirebon.
- Sudjarwo, (2015). *Proses Sosial dan Interaksi Sosial Dalam Pendidikan*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Whenlis, (2021). *Statistik Daerah Kabupaten Toba 2021*, Badan Pusat Statistik Kabupaten Toba, CV. Rilis Grafika, Balige.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

