

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOSOBO

THE PUBLIC SERVICES QUALITY IN THE OFFICE OF POPULATION ADMINISTRATION AND CIVIL REGISTRATION OF WONOSOBO

Yenny Rahmawati, Muslikhah Dwihartanti, Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi,
Universitas Negeri Yogyakarta, yennyrahma77@gmail.com, muslikhah@uny.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian adalah delapan orang yaitu satu orang Kepala Bagian Umum, dua orang pegawai pelayanan dan lima orang masyarakat pengguna layanan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan: (1) pelaksanaan kualitas pelayanan terkait dengan dimensi *tangible* (bukti fisik) belum memenuhi fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti ruangan yang terbatas, tidak adanya pendingin ruangan, MCK yang belum memadai dan kurangnya *filling cabinet*. (2) dimensi *reliability*, kehandalan pegawai dalam menangani setiap keluhan pelayanan belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat, terlihat masih adanya keluhan dari masyarakat terkait proses pembuatan e-KTP, Akta Kelahiran dan KK. (3) dimensi *responsiveness* (ketanggapan) pegawai sudah menunjukkan sikap tanggap membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan pada proses pelayanan pembuatan e-KTP, Akta Kelahiran dan KK. (4) dimensi *assurance* (jaminan), ketepatan jaminan tepat waktu pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat, terlihat masih adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan ketepatan waktu pelayanan e-KTP, Akta kelahiran dan KK. (5) dimensi *emphaty*, Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan menyenangkan dalam proses pelayanan. Adapun kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Admindukcapil Kabupaten Wonosobo antara lain kurangnya sumber daya pegawai, kesadaran masyarakat yang kurang khususnya dalam melengkapi syarat-syarat administratif pelayanan, serta fasilitas pelayanan yang belum memadai.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik*

Abstrak

This research is aimed to reveal the public services quality in the office of population administration and civil registration of Wonosobo. This research was a descriptive qualitative research. The data collecting techniques used in this research were observation, interview, and documentation. The subject in this research is eight people, one head service, two service officer, and five users. The data analysis techniques of the research were using three components i.e. a data reduction, a data presentation, and drawing a conclusion. The results of research showed that; (1) the implementation of the services quality related to the tangible dimension (physical proof) has not been run in accordance with the adequate service facilities in providing services for society such as having a limited space room, the lack of air conditioners, having an inadequate MCK (literally translated: bath wash and toilet), and the lack of filling cabinets; (2) seen from the reliability dimension, it shows that the expertise of the employees in giving services has not been run in accordance with people's will as complaints from society related to the service process of electronic ID card (e-KTP), birth certificate, and family card; (3) seen from the responsiveness dimension (responsiveness), it shows that the employees have demonstrated responsiveness in assisting people when experiencing difficulties in the service process of electronic ID card, birth certificate services and family card; (4) seen from the assurance dimension, it shows that the accuracy of punctuality of the services assurance are not in accordance with people's will as the society still complains the punctuality of electronic ID card, birth certificate and family card; and (5) seen from the empathy dimension, it shows that the office of public administration and civil registration has showed an effort to increase the services quality i.e. by giving a pleasant impression of the service process. The obstacles in the implementation of the public services in the office (Admindukcapil) of Wonosobo are the lack of employee resources, the lack of public awareness especially in completing the administrative requirements of the services, and inadequate service facilities.

Keywords: *Service Quality, Public Service*

Pendahuluan

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas oleh pemerintah kepada masyarakat mempunyai peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan dan pembangunan nasional secara berkesinambungan. Aparatur negara diharapkan dapat menjalankan fungsi pelayanan secara profesional, produktif, transparan, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme guna mewujudkan pemerintah yang baik (*good governance*).

Pelayanan merupakan salah satu kunci utama dalam upaya pemuasan pelanggan dan sudah menjadi suatu kewajiban bagi individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat. Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011, p.5) pelayanan publik adalah “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan keinginan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna barang maupun jasa pelayanan. Fandy Tjiptono (2000, p.59), menyebutkan “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menentukan tingkan kepuasan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan.

Pemerintah sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dan terus menerus berupaya untuk melaksanakan tugas dan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh Kepala Kantor dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah. Adapun tugas pokok dari Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan urusan rumah tangga pemerintah daerah dan tugas pembantuan

di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yaitu melayani dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Administrasi dan legalisasai.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan oleh peneliti pada akhir bulan November 2015 di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Permasalahan yang ada berhubungan dengan aspek kehandalan (*Reliability*) yaitu, masih terdapat masyarakat yang mengalami keluhan terkait dengan pelayanan yang diberikan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Selain itu, permasalahan lain yang ditemui yaitu pada saat masyarakat ingin membuat produk administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dalam melengkapi syarat-syarat administrasi.

Permasalahan kedua yaitu terkait dengan bukti langsung (*Tangible*), sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo masih kurang, seperti MCK yang belum memadai, tidak adanya pendingin ruangan (*air conditioning*) dalam ruang pelayanan, dan kurangnya *filling cabinet* sehingga berkas atau dokumen yang ada tidak tertata dengan rapi. Selain itu juga tempat duduk yang ada diruang tunggu pelayanan masih kurang jika ada pelanggan yang jumlahnya lebih dari 20 orang, data di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo menyebutkan bahwa sebanyak 250 masyarakat datang untuk mengurus administrasi kependudukan.

Permasalahan ketiga yaitu terkait dengan jaminan (*Assurance*), Penyelesaian produk administrasi kependudukan yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo tidak sesuai dengan jaminan waktu yang telah ditetapkan. Permasalahan tersebut dikarenakan keterbatasan alat dan bahan dasar dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), kapasitas alat hanya mampu mencetak KTP sebanyak 150 kartu perhari. Tidak konsistennya jaminan waktu dalam pembuatan produk administrasi kependudukan tersebut maka menyebabkan pelayanan tidak sesuai dengan keinginan dan harapan dari masyarakat.

Permasalahan keempat yaitu, kurangnya tenaga kerja khususnya di bagian pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Wonosobo menjadi salah satu faktor yang menyebabkan lambannya proses penyelesaian pekerjaan. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo memiliki tujuh loket pelayanan, namun hanya terdapat tiga pegawai yang bertugas di loket pelayanan, hal tersebut menyebabkan masih ada pegawai yang merangkap lebih dari satu pekerjaan. Pelaksanaan pelayanan yang berkualitas memerlukan dukungan dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dan kompeten dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya sebagai pemberi pelayanan. Menurut Kasmir (2006, p.3) “Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya manusialah pelanggan yang dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka”.

Permasalahan kelima yaitu, kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya masih kurang, hal tersebut terlihat pegawai bagian pelayanan yang meninggalkan ruang pelayanan tidak pada jam istirahat, sehingga pengguna layanan yang ingin melaksanakan pelayanan harus menunggu. Hal ini tentunya menghambat proses pelayanan. Selain itu juga, pada bagian loket informasi pegawai tidak selalu berada ditempat, sehingga menyebabkan pengguna layanan yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti prosedur pelayanan tidak terpenuhi dengan baik. Kedisiplinan pegawai yang kurang dalam proses pelayanan menyebabkan pelayanan menjadi tidak efektif sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang cepat dan optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo”.

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggali fakta mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yang beralamat di Jalan Soekarno-Hatta No. 08 Wonosobo, Telp (0286) 321412. Adapun pelaksanaan penelitian pada bulan Mei 2016.

Subjek Penelitian

Teknik pengambilan sampel atau subjek penelitian dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bagian Umum yang mengetahui secara pasti terselenggaranya kegiatan pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Informan pendukung pada penelitian ini adalah dua pegawai di bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Selain dua pegawai tersebut terdapat lima masyarakat sebagai pengguna layanan yang dapat memberikan informasi terkait dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian dengan berbantuan pedoman observasi, pedoman wawancara dan pedoman dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: 1) reduksi data; 2) penyajian data, dan 3) menarik kesimpulan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat diuraikan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Deskripsi Tempat Penelitian

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo merupakan salah satu pemerintah daerah yang mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pemerintah daerah yang ditandai dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2014 dalam rangka mewujudkan otonomi daerah yaitu mempercepat tercapainya kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu Instansi Pemerintah Daerah dari 27 Instansi Pemerintah Daerah yang ada di Kabupaten Wonosobo. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil terletak di jalan Soekarno-Hatta Nomor 08 Kabupaten Wonosobo.

2. Deskripsi Data Penelitian

a. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebagai instansi pemerintah daerah yang mempunyai peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Guna mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil saat ini, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Fandy Tjiptono, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*) serta empati (*emphaty*). Selain itu peneliti juga meneliti kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Masing-masing dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Bukti Fisik (*tangible*)

Salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas ialah kelengkapan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan. Dimensi *Tangible* yaitu Bukti Langsung (*tangible*) merupakan penampilan fasilitas fisik, penampilan personal, peralatan pelayanan dan media komunikasi pelayanan.

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki fasilitas diantaranya loket pelayanan, komputer server, CCTV, TV, telepon, alat perekam KTP, speaker untuk panggilan, papan

informasi, nomer antrian, kursi, kursi tunggu, meja pelayanan, tempat sampah. Terkait dengan fasilitas yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih ada hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dapat dideskripsikan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan belum puas terhadap fasilitas atau sarana prasarana yang disediakan oleh Kantor Administrasi dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara tentang sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dengan masyarakat yang sedang mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Bapak Eko mengatakan sebagai berikut:

“fasilitas yang ada masih kurang mbak, MCK yang kurang memadai, jika antriannya banyak terasa panas karena tidak ada pendingin ruangan AC (*air conditioner*) dan ruang pelayanan yang tidak terlalu besar”. (wawancara 30 Mei 2016).

Hal ini juga senada dengan apa yang diutarakan oleh Ibu RP sebagai petugas pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yaitu:

“Untuk sarana dan prasarana masih kurang mendukung mbak, ruangan yang terbatas, MCK yang belum memadai, dan ruangan pelayanan yang tidak ber-AC. Anggaran juga terbatas mbak. Kami sudah mengusahakan tetapi belum terealisasi sampai saat ini”. (Wawancara 24 Mei 2016).

Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada penerima pelayanan.

2) Reliability (*reliability*)

Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat dan akurat. Kinerja pegawai harus sesuai dengan harapan pengguna layanan yang berarti tepat, pelayanan yang sama untuk semua pengguna layanan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi. Hambatan atau kekurangan yang

ditemukan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, yaitu terkait dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan dan keinginan pengguna layanan. Terlihat masih adanya masyarakat yang mengeluhkan terkait lamanya proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK). Selain itu kualitas dari pegawai yang ada pun masih rendah misalnya, pegawai yang belum sepenuhnya menguasai IT. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan dari Bapak SWNT selaku Kepala Bagian Umum yaitu sebagai berikut: "SDM dari segi kualitas yang kurang, SDM minimal harus menguasai alat bantu dan memiliki kemampuan dalam bidang IT, karena Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berhubungan dengan sistem online". (Wawancara 26 Mei 2016).

Prosedur yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo 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 melengkapi persyaratan administratif. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Eko ketika mengurus pembuatan e-KTP yaitu:

"Kurang mudah, jika ada kesalahan huruf maupun persyaratan yang kurang harus melengkapi persyaratan pada saat itu juga mbak". (Wawancara 30 Mei 2016).

Hal demikian menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang belum memahami benar persyaratan pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Wonosobo.

3) Ketanggapan (*responsiviness*)

Pada indikator *responsiviness* atau daya tanggap petugas di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo 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 pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut.

Salah satunya petugas pelayanan yaitu Bapak BDY yang mengungkapkan sebagai berikut: "Membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sesuai dengan aturan yang ada mbak. Pegawai menjelaskan kepada masyarakat sampai benar-benar paham mengenai proses pelayanan dan syarat-syarat administratif yang harus dipenuhi". (Wawancara 26 Mei 2016)

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan sudah baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat serta sudah menunjukkan sikap perduli saat merespon masyarakat yang mengalami kesulitan saat proses pelayanan.

4) Jaminan (*assurance*)

Pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dilaksanakan pada hari Senin sampai Kamis yaitu pada pukul 07.30-16.00 WIB sedangkan pada hari Jum'at pada pukul 07.30-11.00 WIB. Untuk jaminan ketepatan waktu pelayanan Kantor Administrasi Kependudukan sudah cukup baik tetapi belum memberikan kepuasan kepada masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Eko ketika mengurus pembuatan e-KTP sebagai berikut :

"Waktunya masih lama mbak, pembuatan e-KTP itu saja waktu penyelesaiannya paling cepat 4 bulan dan akta itu 2 minggu baru selesai". (wawancara 30 Mei 2016).

Senada dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak WNT tentang jaminan kepastian pelayanan, ketika mengurus pembuatan Akta Kelahiran yaitu: "Tingkat ketepatan waktu belum baik mbak, Saya mengurus akta kelahiran 2 minggu baru jadi mbak, ini barusan saya ambil". (wawancara 30 Mei 2016)

Mengenai jaminan tepat waktu pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo belum sesuai dengan *standard operating procedure*

(SOP) dan belum memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

5) Empati (*emphaty*)

Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Dari dimensi *Emphaty* ini dapat melihat suatu pelayanan itu berkualitas atau tidak. Petugas yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebagian besar sudah berlaku ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan namun juga masih ditemui petugas yang kurang dalam memberikan pelayanan karena petugas memiliki karakter yang berbeda.

Hal tersebut seperti yang dikatakan oleh salah satu masyarakat ketika mengurus pembuatan e-KTP yaitu Bapak Eko: "Selama saya beberapa kali kesini petugasnya ya gitu sih mbak, ya ramah iya, sopan ya iya, standar lah mbak, tetapi sikap petugas pelayanan macam-macam mbak, ada juga yang judes dan serius". (Wawancara 30 Mei 2016)

Senada dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak RHT ketika mengurus pembuatan e-KTP "Petugas sudah menunjukkan sikap ramah mbak." (Wawancara 1 Juni 2016)

Dimensi *Emphaty* yang lain juga ditunjukkan dengan sikap aparat 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. Petugas di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam memberikan pelayanan juga berperilaku adil dan tidak pandang bulu (diskriminatif).

b. Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti penjelasan diatas ada

beberapa kendala yang ditemui serta berpengaruh dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, antara lain sebagai berikut:

1. Sumber Daya Aparatur Pemerintah

Upaya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat membutuhkan aparat pemerintah yang memadai. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo mengalami kendala pada kuantitas sumber daya pegawai. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo memiliki 23 orang pegawai.

Jumlah pegawai yang ada di pelayanan umum ada 5 sampai 6 orang, yaitu 1 orang kepala seksi, 2 orang operator komputer dan 3 orang staf pelayanan. Dengan terbatasnya jumlah pegawai yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, maka hal tersebut menghambat kinerja dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

2. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan adalah kesadaran untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan. Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu menjaga hubungan maupun komunikasi yang baik antara aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah itu sendiri.

3. Pengadaan Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor komponen terjadinya proses pelayanan publik adalah sarana dan prasarana. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang proses pelayanan merupakan dasar bagi masyarakat dalam merasakan kepuasan pelayanan, karena sarana dan prasarana

terlihat dan dapat dirasakan terlebih dahulu sebelum proses pelayanan terjadi.

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo belum memadai. Seperti masih kurangnya meja pelayanan, pendingin ruangan (AC) pelayanan, *filling cabinet* serta MCK yang belum memadai, dan belum adanya kotak saran. Kotak saran tersebut berfungsi untuk mendapatkan informasi terkait dengan kekurangan pelayanan ataupun dapat dijadikan masukan. Sebaiknya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan segera menindak lanjuti masalah sarana dan prasarana pelayanan tersebut. Agar masyarakat sebagai pengguna layanan mendapatkan kenyamanan pada saat proses pelayanan.

c. Upaya Mengatasi Permasalahan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

Upaya yang dilakukan Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengatasi permasalahan yang menjadi hambatan dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Sumber Daya Aparatur

Pelaksanaan pelayanan publik memerlukan dukungan dari sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional diperlukan upaya peningkatan kompetensi keahlian. Adapun upaya peningkatan kompetensi keahlian yang dilakukan Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yaitu melalui pelatihan, kursus, *study banding*, pembinaan maupun pengembangan SDM. Adanya upaya tersebut maka pelayanan publik akan menjadi lebih baik dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Kualitas sumber daya manusia (SDM) di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo diharapkan tidak hanya memiliki kecerdasan intelektualnya (*IQ*) maupun kecerdasan emosional (*EQ*) saja, tetapi sumber daya pegawai juga harus memiliki kecerdasan spiritual (*SQ*). Ketiga hal tersebut sangat diperlukan

dalam individu manusia karena mampu meningkatkan kinerja seseorang dalam bertindak dan mengambil keputusan.

2. Memaksimalkan Pengadaan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, baik itu sarana pendukung pelayanan maupun sarana pelengkap pelayanan masih ada kekurangan. Seperti keterbatasan ruangan, MCK yang kurang memadai, tidak adanya pendingin ruangan AC, *filling cabinet* yang kurang, tidak adanya kotak saran. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo terus-menerus melakukan upaya pengadaan sarana dan prasarana tersebut agar pelayanan yang diberikan berkualitas dan sesuai dengan harapan serta kebutuhan masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam memaksimalkan sarana dan prasarana pelayanan yaitu melalui penataan sarana dan prasarana berupa renovasi dan melengkapi sarana yang belum ada untuk mendukung layanan pada Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

3. Mengadakan Program Jemput Bola dan Sosialisasi

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan kualitas pelayanan, Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo melakukan program jemput bola. Program ini dilakukan untuk mendekatkan serta mempercepat pelayanan. Pelayanan jemput bola adalah pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan dengan cara berkeliling.

Selain program jemput bola upaya lain yang dilakukan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam meningkatkan pelayanan yaitu dengan cara mengadakan kegiatan sosialisasi yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Adanya upaya sosialisasi yang dilakukan, maka

masyarakat sebagai pengguna layanan dapat mengetahui tentang pentingnya administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, mengerti alur maupun prosedur pelayanan serta syarat-syarat administratif yang diperlukan dalam pelayanan. Sehingga pelayanan publik yang diselenggarakan menjadi mudah serta tidak menyulitkan masyarakat.

4. Evaluasi

Pimpinan yang baik dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya harus melakukan dukungan penuh terhadap kinerja pegawai dengan cara melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaannya. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo setiap bulan mengadakan agenda evaluasi terhadap kinerja yang telah dilaksanakan oleh pegawai. Dengan adanya evaluasi terus menerus terhadap kinerja maupun pelayanan yang diselenggarakan maka akan terwujud pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kepuasan serta harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pembahasan

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat sebagai penyedia pelayanan dalam hal ini penyedia jasa. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selaku penyedia jasa yang berhubungan langsung dengan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan dari pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi pelayanan sebagai berikut:

Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) adalah kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat sebagai pengguna layanan. 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, teknologi (peralatan dan

perlengkapan yang digunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. dimensi *tangibles* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, fasilitas fisik pelayanan.

Pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah menerapkan dimensi *Tangibles* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, dan keamanan tempat pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu fasilitas fisik.

Fasilitas yang disediakan akan menjadi suatu daya tarik bagi masyarakat namun fasilitas yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo ini masih belum memadai, tempat pelayanan yang terbatas, kurangnya *filling cabinet* sehingga banyak dokumen-dokumen yang tercecer, jumlah komputer pelayanan yang masih kurang, alat perekam Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang kurang, dan MCK yang kurang memadai serta tidak adanya ruangan khusus bagi ibu menyusui (Laktasi). Selain itu kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan juga belum sesuai dengan harapan masyarakat seperti tidak adanya pendingin ruangan atau AC, ruang pelayanan terbatas dan kurang luas. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan.

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi *reliability* menjadi salah satu penentu tercapainya pelayanan yang prima karena dari kemampuan pegawai itu akan terlihat bagaimana kinerja yang dihasilkan. Kehandalan atau kemampuan pegawai menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo kepada masyarakat. Tujuan dan sasaran harus dicapai oleh setiap pegawai pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dengan cara melayani masyarakat sesuai prosedur pelayanan yang telah

ditentukan serta dengan etika pelayanan yang benar.

Pada penelitian ini, dimensi *reliability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, dan kemudahan dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah menerapkan dimensi *reliability* Sesuai dengan observasi dan wawancara peneliti, pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah menerapkan *Standart Operating Procedure* (SOP) dalam proses pelayanan. Kemudian kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah cukup baik tetapi masih ada pegawai yang belum menguasai alat bantu pelayanan tersebut.

Indikator pada dimensi *reliability* selain masih ada pegawai yang belum menguasai alat bantu pelayanan, indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat yaitu kemudahan proses pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta dan Kartu Keluarga, serta kemudahan akses pengguna layanan dalam mengajukan permohonan administratif pelayanan. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kehandalan pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi hal yang paling utama dan perlu diperhatikan, karena dengan kehandalan yang dimiliki oleh pegawai tersebut maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang diharapkan, cepat, dan mudah.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang jelas. Pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta

indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan Pada dimensi *Responsiviness* sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.

Daya tanggap yang baik dalam pelaksanaan pelayanan juga sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Pegawai sudah mempunyai daya tanggap dengan memberikan berbagai penjelasan mengenai pelayanan dengan bijaksana, mendetail, dan mengarahkan. Apabila hal tersebut dapat terus dipertahankan oleh pegawai-pegawai yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dengan baik, maka akan tercipta pelayanan prima serta kinerja pegawai yang berkualitas.

Dimensi keempat yaitu *Assurance* (Jaminan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan atas pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik cukup berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu dalam hal jaminan biaya pelayanan, dan pegawai memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan. Tetapi masih ada indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan yaitu jaminan ketepatan waktu pelayanan. Seperti dalam pembuatan e-KTP masyarakat harus menunggu 3 sampai 4 bulan untuk menunggu proses pembuatan e-KTP. Selain itu juga dalam proses pembuatan akta kelahiran masih harus menunggu selama 2 minggu.

Jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait dengan pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan serta kepuasan pada

diri pengguna layanan terhadap jasa yang diberikan.

Dimensi yang terakhir yaitu dimensi *Empathy* (empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan antara pemberi layanan kepada pengguna layanan, dengan berupaya memahami keinginan serta harapan pengguna layanan dimana pengguna layanan mampu memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan secara spesifik.

Pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah menerapkan dimensi *Empathy* dalam penyelenggaraan pelayanan. Terkait dengan dimensi *Empathy* dalam pelaksanaan pelayanan antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai tidak bersikap diskriminatif, dan pegawai melayani serta menghargai setiap pengguna layanan.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diperlukan adanya rasa empati sehingga pelayanan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan antara penyelenggara pelayanan dan penerima layanan. Pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam memberikan pelayanan berlaku adil tidak pandang bulu (diskriminatif) dan ramah dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengguna layanan akan merasa puas jika pegawai pelayanan tidak diskriminatif dan menunjukkan sikap ramah kepada pengguna layanan.

Proses penyelenggaraan pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo menemui beberapa kendala dalam penyelenggaraan proses pelayanan publik, diantaranya dari segi kuantitas sumber daya pegawai yang masih kurang. Sehingga hal tersebut menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena tersedianya sumber daya pegawai merupakan salah satu unsur dari pelayanan publik.

Sumber daya manusia yang berkualitas juga diperlukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Pegawai yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah menguasai alat bantu pelayanan tetapi masih ada yang belum mahir dalam menggunakan alat bantu pelayanan sehingga dapat mengganggu proses pelayanan yang diselenggarakan. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung

dengan orang lain yaitu dengan pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Oleh sebab itu kualitas, keahlian serta profesional dalam menjalankan pelayanan sangat penting guna tercipta pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Salah satu faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo adalah faktor kesadaran masyarakat dan kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan yaitu kesadaran untuk menyiapkan segala sesuatu terkait dengan persyaratan administratif yang diperlukan dalam melakukan suatu urusan pelayanan. Kesadaran pegawai yang kurang dalam menjalankan tugasnya akan berdampak buruk terhadap kinerja yang diberikan.

Selain itu kendala lain yang ditemui adalah sarana prasarana yang belum optimal dalam pelayanan antara lain empat pelayanan yang terbatas, kurangnya meja tulis untuk pengguna layanan, MCK yang belum memadai bagi pengguna layanan, kurang tersedianya *filling cabinet* sebagai tempat untuk menyimpan arsip yang menyebabkan dokumen tidak tertata dengan rapi dimeja pelayanan, tidak adanya pendingin ruangan (*air conditioning*) di ruang tunggu pelayanan sehingga ketika pengguna layanan banyak terasa panas dan nyaman. Kotak saran juga tidak tersedia, kotak saran tersebut berfungsi untuk mendapatkan informasi maupun masukan terkait dengan pelayanan.

Fasilitas berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang dalam proses pelayanan merupakan dasar bagi masyarakat dalam merasakan kepuasan pelayanan. Apabila sarana dan prasana tidak optimal dalam penyelenggaraan pelayanan maka hal tersebut menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan. Sehingga tidak tercapai pelayanan *good goverment* yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dari beberapa kendala yang dihadapi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik melakukan upaya untuk mengatasi kendala tersebut antara lain dengan mewujudkan sumber daya pegawai yang

profesional serta berkualitas yaitu dengan cara melalui peningkatan kompetensi keahlian, pelatihan, *study banding* maupun pembinaan pegawai.

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo berupaya untuk memaksimalkan pengadaan sarana prasarana. Sarana dan prasarana yang memadai akan memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna layanan serta dapat tercapai pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh sebab itu Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebagai penyelenggara pelayanan melakukan upaya peningkatan terkait dengan sarana dan prasarana, adapun upaya tersebut yaitu dengan melakukan pendataan sarana prasarana, inventarisasi sarana prasarana, penataan sarana prasarana serta mengajukan usulan pengadaan sarana prasarana serta melengkapinya.

Selain itu juga upaya lain yang dilakukan Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yaitu dengan mengadakan program jemput bola. Program ini dilakukan untuk mendekatkan dan mempercepat layanan kepada masyarakat. Pelayanan jemput bola adalah pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dilakukan dengan cara berkeliling mendatangi masyarakat dari desa ke desa.

Upaya lain yang dilakukan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yaitu dengan mengadakan kegiatan sosialisasi. Kegiatan sosialisasi tersebut ditujukan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan, alur pelayanan serta syarat-syarat pelayanan yang berhubungan dengan administrasi kependudukan maupun pencatatan sipil. Sehingga masyarakat paham dan mengerti tentang pelayanan apa saja yang diselenggarakan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

Selain itu juga adanya upaya evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang diselenggarakan Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yang dilakukan setiap bulan. Evaluasi kinerja tersebut dapat dilakukan dengan cara pimpinan mengawasi, mengarahkan serta menilai sejauh mana pelaksanaan pelayanan itu berjalan sesuai dengan prosedur. Adanya evaluasi kerja yang dilakukan maka akan terwujud pelayanan yang berkualitas sesuai tujuan dan keinginan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diperoleh kesimpulan mengenai Kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yang dapat dinilai dari lima dimensi yaitu, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

- a. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan dimensi *tangibles* (bukti fisik), Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat seperti ruangan yang terbatas, tidak adanya pendingin ruangan atau AC, MCK yang belum memadai dan kurangnya *filling cabinet* sehingga dokumen-dokumen tidak tertata dengan rapi.
- b. Dimensi *reliability* (kehandalan), dari hasil penelitian terungkap bahwa kehandalan pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo belum sesuai dengan keinginan dan harapan pengguna layanan. Hal tersebut ditunjukkan masih adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK). Selain itu juga masih ada pegawai yang belum mahir dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan.
- c. Dimensi *responsiviess* (daya tanggap), pegawai Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah menunjukkan sikap daya tanggap pada dimensi *responsiviness* terlihat adanya komunikasi antara pegawai dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pegawai tanggap membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan pada saat proses pembuatan KTP, Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK).
- d. Dimensi *assurance* (jaminan), dari hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan tepat waktu pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Hal ini ditunjukkan masih ada masyarakat yang mengalami keluhan mengenai jaminan tepat waktu yang belum sesuai dengan *Standard Operating Prosedure* (SOP) khususnya dalam layanan pembuatan e-KTP dan Akta.

- e. Dimensi *emphaty* (empati), terkait dengan dimensi *emphaty* Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan dalam proses pelayanan. Hal tersebut terlihat dari sikap pegawai yang ramah, tersenyum, tidak diskriminatif serta menghargai masyarakat sebagai pengguna layanan.

Adapun kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo adalah kuantitas sumber daya pegawai yang masih kurang, kesadaran masyarakat yang kurang dalam memenuhi persyaratan administrasi pelayanan, dan sarana prasarana pelayanan yang belum memadai.

Upaya mengatasi permasalahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yaitu meningkatkan sumber daya apatur dengan cara mengikuti pelatihan, kursus, *study banding*, pembinaan maupun pengembangan SDM. Memaksimalkan Pengadaan Sarana Prasarana yang berkaitan dengan pelayanan, mengadakan program jemput bola, mengadakan kegiatan sosialisasi dan evaluasi terhadap kinerja pegawai.

Saran

Agar kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, perlu menambah sarana dan prasarana seperti alat pencetak kartu KTP, *filling cabinet*, kotak saran, air conditioning (AC) guna meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Membuat sepanduk (banner) yang berkaitan dengan alur pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, yang diletakkan didalam ruang pelayanan sehingga masyarakat mengetahui mengenai alur pelayanan yang dibutuhkan dan tidak merasa kebingungan.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana dalam proses

pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran.

4. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo perlu meningkatkan kompetensi sumber daya pegawai yaitu dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan.
5. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo perlu serta memberikan pelatihan khusus bagi pegawai yang belum mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan.

Daftar Pustaka

- Fandy Tjiptono. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: AndiOffset.
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Preneda Media Group
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Profil Singkat

Saya Yenny Rahmawati, lahir pada tanggal 19 Juni 1994 di Wonosobo. Saya mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2012.

Ibu Muslikhah Dwiheartanti, M.Pd. adalah dosen pembimbing skripsi saya. Beliau lahir pada tanggal 11 Mei 1978. Jenjang pendidikan S1 bidang Administrasi Negara di Universitas Gajah Mada tahun lulus 2001 serta S2 Teknologi Pendidikan di Universitas Negeri Yogyakarta tahun lulus 2015.