

PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TEMANGGUNG

THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN BUREAU OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF TEMANGGUNG REGENCY

Achni Sutopo, Joko Kumoro

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta,
achnisutopo11@gmail.com, jokokum@uny.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DINDUKCAPIL) Kabupaten Temanggung. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Narasumber dalam penelitian ini adalah Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sebagai informan utama, serta 2 orang pegawai bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, dan 3 orang masyarakat pengguna layanan sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu reduksi data (*Data Reduction*), penyajian data (*Data Display*), dan penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*). Sedangkan pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Temanggung dinilai dari dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Berdasarkan (1) dimensi bukti fisik (*tangible*), fasilitas pendukung pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Temnggung belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum adanya kipas angin maupun AC di ruang tunggu, belum adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian proses layanan, (2) dimensi kehandalan (*reliability*), pegawai melakukan pemrosesan produk layanan dengan tepat waktu, selain itu biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci secara jelas, (3) daya tanggap (*responsiveness*), pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut, (4) jaminan (*assurance*) berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan, dan (5) empati (*empathy*) sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik*

Abstract

This study aims to describe the quality of public services in the Bureau of Population and Civil Reistration (DINDUKCAPIL) of Temanggung Regency. This research was descriptive research using qualitative approach. The observation technique, interview, and documentation used to collect the data.. The key informant of the research was a secretary of Bureau of Population and Civil Registration of Temanggung Regency. The supporting informans where 2 service officer of civil registration, and 3 service service users. The data analysis techniques used divided into several stages: data reduction, data display, and conclusion drawing. While the validity is done by source triangulation. This research shows the quality of public service in the Bureau of Population and Civil Reistration (DINDUKCAPIL) of Temanggung Regency is assessed from tangible dimension, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Based on (1) the dimension of physical evidence (tangible), the supporting facilities in DINDUKCAPIL of Temanggung Regency are not sufficient and satisfy the service users, because there is no fan or air conditioner in the waiting room, no loudspeakers to call queue, and no reading book or newspaper that can be read during wait the queue of service process, (2) the dimension of reliability, employee processed the products on a timely basis, in addition, the costs charged to the people was clear and detail, (3) the responsiveness, the employee responds to the questions of people and gives them the right direction related to the question, (4) the assurance, Bureau of Population and Civil Reistration (DINDUKCAPIL) of Temanggung Regency give a guarantee for service convenience and security, and (5) the empathy of the officer determined by a friendly attitude when they face requests, criticism and suggestions provided by the service users.

Keywords: *Quality of Service, Public Service*

Pendahuluan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi. Karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Hardiyansah (2011, p.11) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Salah satu bentuk dari pelayanan yaitu pelayanan publik. Pelayanan publik itu sendiri merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi. Sedangkan menurut Dwiyanto Agus (2006, p.136) mendefinisikan pelayanan publik adalah Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Penyelenggara layanan publik salah satunya yaitu instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Temanggung merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Jawa Tengah. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil

meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, Pemerintahan Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan kebijakan ini, pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal. Prinsip-prinsip dalam pelayanan publik sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Atik Winarsih, 2006, p.22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana prasarana, kedisiplinan dan kenyamanan.

Kualitas pelayanan merupakan bahasan yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik. Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya karenanya peningkatan kualitas pelayanan (*quality of services*) akan menjadi penting (Prasojo, Pradana dan Hiqmah, 2006, p.65). Lembaga atau organisasi pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat. Karena itu, pelayanan (aparatur) pemerintah harus lebih proaktif dan cermat dalam mengantisipasi paradigma baru global agar pelayanannya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Sejumlah ahli menjelaskan konsep kualitas dengan pengertian yang saling menguatkan sesuai dengan perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri pelayanan yang spesifik (Sinambela dkk., 2006, p.10). Fandy Tjiptono (2005, p.101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan prima yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada

masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan cara mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efisien.

Pada awalnya instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan (*service quality*) dikembangkan oleh peneliti pemasaran untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Kaitannya dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi didalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yakni *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*. Dalam hal ini kinerja pelayanan publik terdiri dari aspek produksi, mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan untuk ukuran jangka pendek, sedangkan aspek persaingan dan pengembangan untuk jangka menengah serta aspek kelangsungan hidup untuk jangka panjang.

Salah satu pelaksana pelayanan publik, Dindikcapil Kabupaten Temanggung juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Temanggung. Kualitas pelayanan ini diukur menggunakan 5 dimensi, seperti yang diungkapkan oleh Parasuraman yang di kutip oleh Fandy Tjiptono, (2005, p.70) model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset menejmen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (*service quality*). Ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian SERVQUAL terhadap pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Temanggung.

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Menambah wawasan pembaca mengenai pelayanan publik.
2. Menjadi referensi pembelajaran mahasiswa, khususnya mahasiswa Administrasi Perkantoran dalam memahami kinerja pelayanan publik yang baik.
3. Menjadi acuan dan pertimbangan bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian sejenis berikutnya.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan, sedangkan deskriptif ialah sifat data penelitian kualitatif yang wujud datanya berupa deskripsi objek penelitian yaitu kata-kata, gambar, dan angka-angka yang tidak dihasilkan melalui pengolahan statistika. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Temanggung.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Temanggung yang beralamat di Jalan Diponegoro No. 28, Temanggung. Adapun penelitian dilaksanakan pada Maret 2017 sampai dengan April 2017.

Penentuan subjek penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* yaitu pemilihan subjek penelitian berdasarkan kriteria dan pertimbangan tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian untuk memberikan informasi keadaan sebenarnya.

1. Sekretaris DINDUKCAPIL Temanggung
2. Pegawai DINDUKCAPIL Temanggung
3. Masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan.

Instrumen penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yaitu: pedoman observasi, pedoman wawancara dan pedoman dokumentasi.

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan data yang diperoleh merupakan data kualitatif. Setelah data terkumpul maka tahap selanjutnya adalah menganalisis data. Tahapan dalam menganalisis data yang digunakan adalah model interaktif, yaitu: Reduksi data, Penyajian data dan menarik Kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil terletak di jalan Diponegoro Nomor 28 Temanggung memiliki visi dan misi:

Visi:

Terwujudnya penyelenggaraan administrasi kependudukan dengan pemerintahan yang bersih. Misi

1. Meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap dan keajibannya pada bidang administrasi kependudukan.
2. mewujudkan sistem pengelolaan data sebagai data dan dokumen yang handal.
3. meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, dengan aparatur pelayanan yang bersih dan tidak KKN.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung mempunyai peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik, khususnya di lingkup daerah (Temanggung). Guna mengetahui kualitas pelayanan publik di DINDUKCAPIL Kabupaten Temanggung, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono, 2005). Dimensi yang dimaksud meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*emphaty*). Selain itu, peneliti juga meneliti kendala dalam pelayanan publik yang diberikan oleh Dindukcapil Temanggung serta upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di instansi tersebut.

Bukti Fisik (*Tangible*)

Tangible merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kriteria penilaian kualitas layanan, yang termasuk dalam aspek ini ialah sarana prasarana penunjang pelayanan (loket pelayanan, komputer, telepon, alat perekam KTP, papan informasi, kursi tunggu, meja pelayanan, dan tempat sampah). Selain itu, faktor kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan dan ruangan penunjang layanan (mushola, kamar mandi), ketersediaan wadah aspirasi masyarakat (kotak saran), serta kerapian penampilan pegawai juga mendukung primanya layanan yang diberikan. Pada dimensi ini peneliti menggunakan teknik wawancara guna mengukur kualitas bukti fisik (*Tingable*) untuk mendukung pelayanan publik di Dindukcapil Kabupaten Temanggung.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, salah satu sarana pendukung layanan ialah faktor kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan. Menurut masyarakat yang menjadi narasumber, ruangan pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Temanggung sudah rapi dan bersih, akan tetapi masih kurang luas.

Selain masalah kebersihan ruangan, sarana pendukung layanan seperti papan informasi juga perlu diperhatikan. Papan informasi ini sudah diletakkan di tempat yang strategis, sehingga masyarakat yang datang ke Dindukcapil dapat langsung melihat dan membaca informasi yang terdapat di papan tersebut. Seperti yang disampaikan oleh guruh: “... saya lihat di dekat papan pengumuman”.

Sarana prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sudah mampu mendukung pelayanan prima kepada masyarakat. Seperti yang telah disampaikan oleh sekretariat Dindukcapil Temanggung. “Sarana prasarana pendukung kerja sebagian telah terpenuhi, namun untuk lokasi di tempat saat ini di pandang kurang memenuhi persyaratan namun saat ini DINDUKCAPIL sedang dalam proses pembangunan gedung baru yang lebih representatif.”

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk - Ariani Puji Rahayu, S.H, M.M. Beliau mengungkapkan bahwa meskipun telah mampu mendukung proses pelayanan, akan lebih baik jika kuantitas dan kualitas sarana prasarana pendukung ditingkatkan.

Kurangnya kualitas fasilitas sarana prasarana penunjang layanan juga dirasakan oleh masyarakat yang mengajukan permohonan layanan. Menurut Guruh fasilitas yang diberikan dalam menunggu layanan di Dindukcapil Temanggung masih kurang, karena di ruang tunggu belum ada buku bacaan atau koran, serta masih belum ada kipas angin sehingga terasa panas dan gerah. Selanjutnya, agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik, memberikan saran kepada instansi terkait untuk menggunakan pengeras suara pada saat memanggil antrian.

Kehandalan (*Reliability*)

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 pelanggan. Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan. Menurut Drs. Achmad Nasir – sekretariat Dindukcapil Temanggung, pemrosesan pengajuan layanan telah dilaksanakan secara tepat dan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku. Drs. Achmad Nasir “Waktu penyelesaian pelayanan yang

dilaksanakan oleh Dindukcapil telah sesuai dengan aturan yang berlaku di Kabupaten Temanggung”.

Senada dengan hasil wawancara dengan Sekretariat Dindukcapil Temanggung, Ariani Puji Rahayu, S.H, M.M. - Kabid Pelayanan Pendaftaran Pendudukan Kab. Temanggung juga menyatakan bahwa pemrosesan dilaksanakan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditentukan

Pernyataan-pernyataan pegawai di Dindukcapil Kabupaten Temanggung ini mendapat persetujuan dari perwakilan masyarakat penerima jasa layanan instansi terkait. Mereka menyatakan bahwa penyelesaian layanan cukup tepat waktu.

Selain masalah ketepatan waktu, ketepatan dan kepastian biaya yang dibebankan pada masyarakat juga merupakan aspek yang menjadi penilaian kualitas layanan. Berdasar penjelasan Drs. Achmad Nasir – Sekretariat Dindukcapil Temanggung “semua pelayanan yang diberikan oleh Dindukcapil tidak dikenai biaya atau gratis, dan ini telah di pasang pada ruang pelayanan.” Hal serupa disampaikan oleh Pariyono Arsiswoyo, S.H - Kabid Pelayanan Pencatatan, “pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak di pungut biaya retribusi, jika terlambat pengurusannya akan dikenai denda administrasi sebesar Rp 20.000, untuk keterlambatan pengurusan melampaui batas waktu 60 hari kerja.”

Menurut masyarakat penerima layanan, pembuatan dan pemrosesan gratis atau tidak dipungut biaya apapun, dan rincian pembiayaan di Dindukcapil Kabupaten Temanggung terbuka dan sesuai peraturan.

Daya Tanggap (*responsiveness*)

Ketanggapan atau *responsiveness* pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung berhubungan dengan kesiapan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan. Untuk mengetahui respon petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat dan saat masyarakat menghadapi kesulitan/kebingungan dalam mengurus layanan, peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan sejumlah pegawai di Dindukcapil Kabupaten Temanggung.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, pegawai melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan

masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan. Selain itu, daya tanggap atau respon pegawai juga diketahui dari hasil wawancara dengan petugas di instansi tersebut.

Drs. Achmad Nasir, sekretariat di Dindukcapil Kabupaten mengaku jika kantor dinas tersebut telah menindaklanjuti apa saja yang menjadi keluhan dari masyarakat. Pernyataan ini didukung oleh Pariyono Arsiswoyo, S.H, yang merupakan Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil, beliau mengatakan bahwa saran dari masyarakat telah direalisasikan untuk memperbaiki pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Temanggung, akan tetapi untuk ruang tunggu masih belum representatif.

Jaminan (*assurance*)

Jaminan diperlukan untuk masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud dapat terwujud apabila pegawai di kantor dinas pemerintahan dapat menumbuhkan kepercayaan di hati masyarakat pemohon layanan. Agar masyarakat percaya dengan pelayanan yang diberikan, hendaknya pegawai dapat menjaga komunikasi/interaksi, baik antar pegawai maupun antara pegawai dengan masyarakat.

Di samping itu, Dindukcapil hendaknya memberikan jaminan kepada masyarakat pemohon layanan. Jaminan ini berupa kemudahan akses pelayanan dan jaminan keamanan di Dindukcapil. Ketut merupakan salah satu masyarakat yang menjadi informan menyatakan jika pengurusan/pemrosesan layanan di Dindukcapil mudah, karena semua persyaratan apa yang harus dipenuhi sudah dijelaskan oleh petugas. Pendapat yang sama ditambahkan oleh Wahid, ia menyatakan bahwa tidak ada hambatan yang dialami selama pemrosesan/permohonan pembuatan produk.

Dindukcapil telah memberikan kemudahan akses yang memudahkan masyarakat diantaranya, dokumen akta yang selesai diproses, dinas mengirimkan (SMS) kepada pemohon untuk dapat diambil dokumen yang diurusnya. Pelayanan akta kelahiran juga telah dibuka secara *online*. Namun, saat ini belum ada pemohon yang menggunakan.

Berdasarkan pernyataan Drs. Achmad Nasir tersebut, diketahui bahwa Dindukcapil telah berupaya untuk memberikan jaminan kemudahan layanan kepada masyarakat.

Selain jaminan kemudahan layanan, jaminan keamanan juga menunjang kepuasan masyarakat. Mengenai keamanan di Dindikcapil, semua masyarakat (informan) yang diwawancarai mengaku telah merasa aman. Hal ini disebabkan Dindikcapil memiliki staff keamanan (satpam) sejumlah 3 orang. Namun, Ariani Puji Rahayu, S.H, M.M. selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk tetap menghimbau masyarakat tetap waspada.

Empati (*Empathy*)

Empati ialah perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimensi empati ini memegang peranan yang penting dalam mengukur kualitas pelayanan, sebab sikap yang baik dari pegawai pelayanan akan menumbuhkan rasa nyaman kepada dinas/instansi terkait. Untuk mengetahui sikap pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat, peneliti mewawancarai sejumlah pegawai agar mengetahui prinsip mereka (pegawai) dalam melakukan pelayanan.

Pariyono Arsosiswoyo, S.H. selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran sipil menyatakan bahwa ketika bertemu masyarakat, beliau melayani sebaik-baiknya dengan motto 'bersenyum'. Sementara, Ariani Puji Rahayu, S.H, M.M selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyatakan bahwa 'ramah, cepat, manusiawi, dan sopan' merupakan sikap yang hendak dilakukan saat melayani masyarakat.

Pernyataan-pernyataan pegawai Dindikcapil ini telah memuaskan masyarakat. Selain sikap dalam melayani permohonan masyarakat, sikap pegawai dalam menghadapi kritik dan masukan dari masyarakat juga diperhatikan. Pariyono Arsosiswoyo, S.H menyatakan, "menerima saran atau masukan dengan baik, dipertimbangkan untuk perbaikan pelayanan kepada masyarakat." Sementara Drs. Achmad Nasir menyatakan bahwa, "dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat, bila saran masukan kurang tepat maka dinas memberikan penjelasan secara detail kepada masyarakat. Sedangkan saran yang membangun tentu akan kami terima dan berusaha melaksanakan."

Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung

Pemberian pelayanan publik oleh instansi pemerintah kepada masyarakat sebenarnya

merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai penyelenggara pelayanan. Namun, kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti penjelasan di atas ada beberapa kendala yang ditemui serta berpengaruh dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, antara lain sebagai berikut:

1) 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 aparatur pemerintah itu sendiri.

2) 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..

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung belum memadai. Seperti masih belum adanya pendingin ruangan (kipas angin atau AC) di ruang tunggu dan di ruang pelayanan, kamar mandi yang belum memadai, dan letak mushola yang kurang strategis.

Upaya Mengatasi Permasalahan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung

Untuk mengantisipasi masalah kesadaran masyarakat agar mengetahui dan memenuhi persyaratan yang harus dibawa atau dilengkapi dalam pengurusan dokumen, Dindikcapil berupaya dengan meng-update informasi di laman web resmi Dindikcapil(dindikcapiltemanggung.go.id), serta mengadakan sosialisasi pentingnya dokumen kependudukan ke desa dan kecamatan di Kab. Temanggung.

Upaya yang dilakukan Dindikcapil mengenai sarana prasarana yang ada, yaitu Dindikcapil telah membangun gedung baru yang

dimana pada tahun ini akan bisa di tempati. Dan mengenai

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang kualitas penyelenggaraan pelayanan publik bidang kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan, peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada bab ini, pembahasan akan dilakukan dengan menggabungkan hasil dari teknik observasi dan wawancara, sedangkan teknik dokumentasi yang berupa dokumentasi (foto, gambar, bagan) penelitian akan disajikan pada bagian lampiran.

Pelayanan publik merupakan kebutuhan setiap masyarakat. Oleh karena itu, setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Dindukcapil hendaknya memperhatikan kelima aspek yang telah disebutkan di atas, yaitu aspek bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Aspek-aspek tersebut akan diteliti menggunakan teknik observasi dan wawancara.

Bukti Langsung (*Tangible*)

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

Pada penelitian ini, 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung 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 belum memadai seperti hanya ada 1 kamar mandi yang digunakan oleh karyawan serta masyarakat, tidak adanya buku bacaan yang ada di ruang tunggu serta belum adanya pengeras suara guna memanggil masyarakat yang mengantri. Selain itu juga belum adanya kipas angin di ruang tunggu sehingga pada siang hari masyarakat merasa kurang nyaman saat menunggu atau mengantri. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan karena jika pengguna pelayanan sudah merasa nyaman dengan apa yang disediakan maka akan berpengaruh baik untuk penyedia layanan. Sebaliknya jika pengguna layanan belum merasa nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia pelayanan.

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa narasumber, diketahui bahwa masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana prasarana yang memadai demi meningkatnya kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kehandalan (*Reliability*)

Salah satu wujud pelayanan publik yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk cekatan dalam bekerja. *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal-hal yang terlibat dalam aspek ini yaitu, seperti ketepatan waktu, kecepatan, serta kecermatan dalam menyelesaikan produk layanan. Hal tersebut sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak

akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan, diketahui bahwa Dindikcapil Kabupaten Temanggung telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Hal ini dapat terlaksana karena pegawai melakukan pemrosesan pengajuan layanan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku. Namun untuk pemrosesan layanan akta kelahiran belum jelas waktu penyelesaiannya, pemohon layanan baru akan dikabari melalui pesan singkat (SMS) apabila telah selesai.

Selain masalah ketepatan waktu, ketepatan dan kepastian biaya yang dibebankan pada masyarakat juga sudah jelas. Hal ini ditunjukkan dengan adanya syarat, alur pemrosesan, dan rincian biaya yang telah ditempel di papan informasi. Hanya saja informasi mengenai biaya administrasi tambahan yang dibebankan kepada masyarakat yang terlambat melakukan pengurusan dan penerbitan dokumen melampaui batas waktu 60 hari kerja tidak ditempelkan di papan informasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kehandalan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung 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.

Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap adalah respon atau kesigapan pegawai di suatu instansi dalam membantu masyarakat yang membutuhkan layanan. Responsivitas ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. 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 yang responsif atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap pegawai. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam

menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sudah menerapkan dimensi *Responsiveness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan Pada dimensi *Responsiveness* 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.

Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa pegawai di Dindikcapil Kabupaten Temanggung melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut. Namun untuk pertanyaan yang melalui laman atau *web* Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Temanggung masih kurang cepat di respon atau dijawab oleh petugas. Selain itu, pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Temanggung juga menanggapi dan menindaklanjuti saran yang diberikan oleh masyarakat.

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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dengan baik, maka akan tercipta pelayanan prima serta kinerja pegawai yang berkualitas.

Jaminan (*assurance*)

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. Jaminan atas pelayanan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai pelayanan, oleh karena itu profesionalisme serta kompetensi pegawai sangat diperlukan guna meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung kantor yang berwenang menangani masalah kependudukan, khususnya bagi warga Temanggung sudah seharusnya memberikan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mengajukan permohonan layanan.

Jaminan diperlukan agar masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah jaminan berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan bagi masyarakat yang memohon layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

Berdasarkan deskripsi hasil wawancara yang telah di sebutkan di bagian hasil penelitian, diketahui bahwa masyarakat merasa jika pengurusan/pemrosesan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung mudah, karna semua persyaratan yang harus di penuhi telah dijelaskan oleh petugas. Di samping itu, pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung juga memberikan jaminan kemudahan layanan bagi masyarakat yaitu berupa pendaftaran pembuatan produk layanan secara *online* untuk beberapa produk (seperti pembuatan akta kelahiran) dan pemberitahuan *via* pesan singkat (SMS) apabila dokumen kependudukan yang diajukan oleh masyarakat telah selesai diproses.

Selain jaminan kemudahan layanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung juga menjamin keamanan masyarakat pemohon layanan. 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.

Empati (*Empathy*)

Sikap empati hendaknya dimiliki oleh individu pelayan di instansi pemerintahan seperti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. Sikap empati ini dapat diwujudkan misalnya dengan cara memberikan pelayanan dengan ramah.

Pengguna layanan akan merasa puas jika pegawai pelayanan tidak diskriminatif dan

menunjukkan sikap ramah kepada pengguna layanan. Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan, salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa. Jika pengguna layanan sudah bersikap ramah, menyapa, tersenyum maka akan timbul rasa nyaman pada pengguna layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses bagi penyedia layanan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Hal ini telah dimiliki oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, terbukti dengan adanya prinsip 'bersenyum' yang diterapkan oleh salah seorang Kabid di instansi pemerintahan itu. Pegawai juga sopan dalam melayani masyarakat. Selain dari pernyataan pegawai, pernyataan masyarakat juga diperlukan sebagai bukti bila Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung telah menerapkan sikap empati. Oleh karena itu, peneliti mewawancarai beberapa masyarakat, dan mereka pun menyatakan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung baik dan ramah dalam melayani. Keramahan petugas juga dilakukan dalam menanggapi kritik dan saran dari masyarakat. Sehingga, dapat diketahui bahwa aparatur negara di kantor tersebut telah menerapkan prinsip pelayanan dengan baik, khususnya dalam menerapkan aspek empati.

Proses penyelenggaraan pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung menemui beberapa kendala dalam penyelenggaraan proses pelayanan publik, Salah satu faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung adalah faktor kesadaran masyarakat dan jaringan perekaman e-KTP yang sering mengalami *offline*. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan yaitu kesadaran untuk menyiapkan segala sesuatu terkait dengan persyaratan administratif yang diperlukan dalam melakukan suatu urusan pelayanan. Dengan adanya kendala dalam perekaman e-KTP tersebut mengakibatkan pelayanan e-KTP menjadi terhambat dan lama.

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, tidak adanya kipas angin di ruang tunggu pelayanan sehingga ketika

pengguna layanan banyak terasa panas dan kurang nyaman. Serta belum adanya pengeras suara dan buku bacaan yang tersedia di ruang tunggu 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, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung melakukan upaya untuk mengatasi kendala tersebut antara lain dengan mengadakan sosialisasi pentingnya mengurus data kependudukan dan laman web resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung 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 bahkan mengajukan usulan pengadaan gedung baru.

Kesimpulan dan saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang kualitas pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dapat dinilai dari lima dimensi yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Aspek *Tangible*, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan bukti fisik, fasilitas pendukung pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Temanggung belum

memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum adanya kipas angin maupun AC di ruang tunggu, belum adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian proses layanan.

Dari aspek *reliability* atau kehandalan, Dindukcapil Kabupaten Temanggung telah melakukan pelayanan yang baik. Hal ini ditandai dengan cepatnya waktu pemrosesan/pembuatan produk layanan yang sesuai dengan waktu yang ada di SOP (*Standard Operating Procedure*), serta biaya yang dibebankan masyarakat sudah terbuka dan jelas.

Berdasarkan aspek *responsivenes*, diketahui bahwa pegawai Dindukcapil Kabupaten Temanggung melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan.

Dari aspek *assurance*, dapat ditarik kesimpulan bahwa kantor Dindukcapil Kabupaten Temanggung telah memberikan jaminan kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan di Dindukcapil.

Dilihat dari aspek *empathy*, kantor Dindukcapil Kabupaten Temanggung telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Hal ini tercapai karena pegawai yang melayani masyarakat memiliki sikap yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

2. Kendala yang dihadapi untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik di Dindukcapil Kabupaten Temanggung ialah masalah kesadaran masyarakat yang masih sering membawa berkas syarat permohonan layanan dengan kurang lengkap. Kendala lain ialah masalah sarana prasarana yang kurang memadai.
3. Untuk menghadapi kendala pelayanan, Dindukcapil meng-*update* informasi di laman web resmi serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Sedangkan untuk mengatasi masalah jaringan yang sering *offline*, Dindukcapil Temanggung mengupayakan dengan cara mengirim surat ke kantor pusat.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, peneliti memberi saran agar:

1. Dindukcapil Kabupaten Temanggung sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana prasarana layanan, misalnya dengan meletakkan kipas angin atau AC serta menyediakan buku bacaan, koran, atau majalah di ruang tunggu.
2. Mempromosikan laman web resmi Dindukcapil Kabupaten Temanggung kepada masyarakat, misalnya dengan mengadakan sosialisasi layanan web ke setiap kecamatan dan kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Litjan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Service, Quality and Saticfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Prasojo, Eko, Aditya Perdana dan Nor Hiqmah. (2006). *Kinerja Pelayanan Publik, Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja, Keterlibatan dan Partispasi Masyarakat dalam Pelayanan Bidang Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan*. YAPPIKA. Jakarta.

<http://dindukcapil.temanggungkab.go.id/produk/>
Diunduh pada 15 Januari 2017. Pukul 21.30

Profil Singkat

Achni Sutopo anak pertama dari pasangan Hadi sudarman dan Samiasih, yang lahir pada tanggal 11 Janiari 1993 di Temanggung, merupakan Mahasiswa angkatan 2010 yang saat

ini menyelesaikan studi di Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran.

Drs. Joko Kumoro, M.Si merupakan dosen Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran. Lahir pada tanggal 26 Juni 1960, menempuh pendidikan S1 bidang Administrasi Perkantoran di Universitas Negeri Yogyakarta tahun lulus 1984 dan S2 Ilmu Administrasi di Universitas Indonesia tahun lulus 1997.