

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN ACEH TENGAH**



**UNIVERSITAS TERBUKA**

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat  
Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**IDHAM**

**NIM. 501482924**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**JAKARTA**

**2018**

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiasi), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

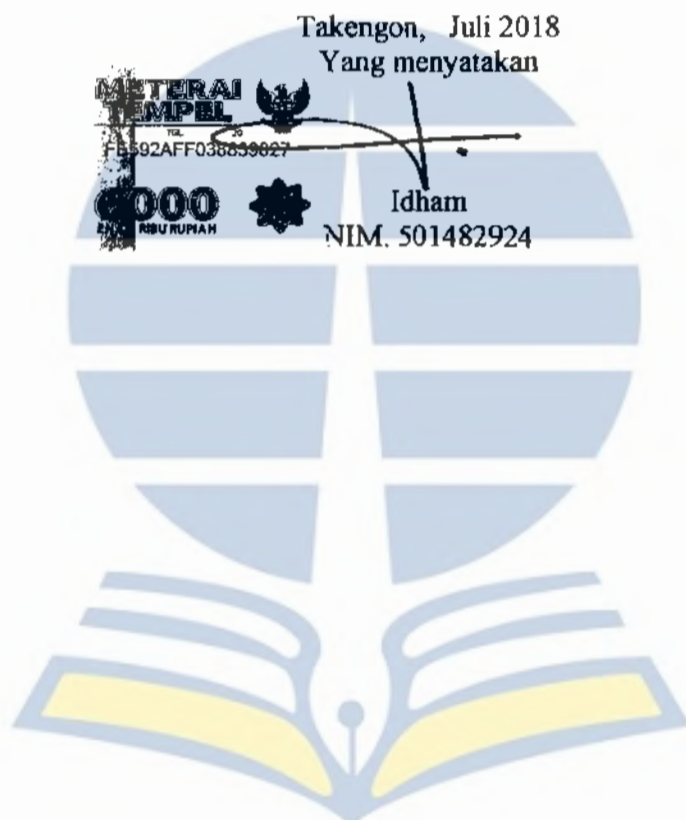
Takengon, Juli 2018

Yang menyatakan



Idham

NIM. 501482924



**ABSTRACT****QUALITY OF THE PUBLIC SERVICE  
IN POPULATION AND CIVIL REGISTRATION AGENCY IN  
CENTRAL ACEH REGENCY**

Idham  
[idhamagha@gmail.com](mailto:idhamagha@gmail.com)

Graduate Studies Program  
Indonesia Open University

*Public service by state officials today has become a strategic issue, because of the quality level of public service performance will determine whether the poor service to the community and, in turn, will determine the image of the state apparatus. This complaints and unsatisfactory from the community, as customer service, at least can describe how bad the quality of the current public service is that enjoyed by the community. To examine the quality of public services in the civil service and civil registration districts of Aceh using the theory of public service, the quality of public services, the ability of the apparatus and the service system. There are so many results from research, seminar and writings that are worked by experts in which their works are talking about the implementation of a good and qualified public service. As far as this present day, however, the qualified public service has not yet implemented as should have been. And for this research used qualitative discriptip method. In this discussion concluded that the implementation of publik services is still not in line with expectations and thinking about the interest of consumers who should be served as well as possible. The implementation of publik services in the quality of the norms of service providers (apparotus), wha must realize that the apparatus is a servant for the community, so that satisfaction is found in the community.*

*Keywords : Quality Service, Public Service*



**ABSTRAK****KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN ACEH TENGAH**

Idham  
[idhamagha@gmail.com](mailto:idhamagha@gmail.com)

Program Pasca Sarjana  
Universitas Terbuka

Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Banyaknya keluhan dan ketidakpuasan dari masyarakat sebagai *customer services* dapat menggambarkan betapa buruknya kualitas pelayanan publik yang selama ini telah dinikmati oleh masyarakat. Untuk meneliti kualitas pelayanan publik di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah menggunakan teori pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, kemampuan aparatur dan sistem pelayanan. Telah banyak hasil penelitian, seminar dan karya tulisan dari para ahli tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Tetapi, nyatanya sampai saat ini pelayanan publik yang berkualitas masih belum dijalankan sebagaimana mestinya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian diskriptif kualitatif. Dalam pembahasan ini menyimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih belum sesuai dengan harapan dan memikirkan kepentingan konsumen yang semestinya harus dilayani dengan sebaik-baiknya. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah kualitas norma dari penyelenggara pelayanan (aparatur), yang harus menyadari bahwa aparatur merupakan pelayan bagi masyarakat, sehingga ditemukan kepuasan bagi masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Pelayanan Publik



## PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah

Penyusun TAPM: Idham

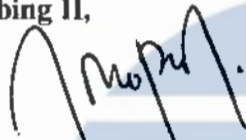
NIM : 501482924

Program Studi : Magister Administrasi Publik Bidang Minat Administrasi  
Publik

Hari/Tanggal : Sabtu/21 Juli 2018


### Menyetujui:

**Pembimbing II,**



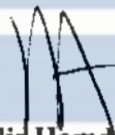
**Dr. Djoko Rahardjo, M.Hum**  
NIP. 19580625 199303 1 002

**Pembimbing I,**



**Dr. Edy Putra Kelana, S.IP, M.Si**  
NIDN. 1307027701

**Penguji Ahli**



**Prof. Muchlis Hamdi, M.P.A, Ph.D**

**Mengetahui,**

**Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial  
dan Politik**

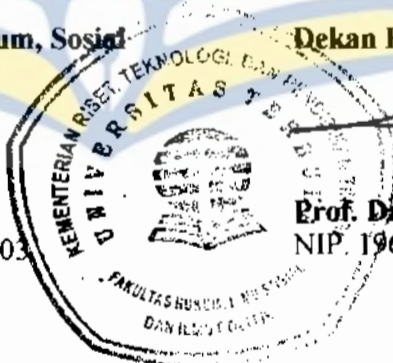


**Dr. Darmanto, M. Ed**  
NIP. 19591027 198603 1 003

**Dekan FHSIP**



**Prof. Daryono, S.H, M.A, Ph.D**  
NIP. 19640722 198903 1 019



**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

Nama : Idham  
 NIM : 501482924  
 Program Studi : Magister Administrasi Publik Bidang Minat Administrasi Publik  
 Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Pascasarjana Program Studi Magister Administrasi Publik Bidang Minat Administrasi Publik Universitas Terbuka Pada:

Hari/Tanggal : Sabtu/21 Juli 2018

W a k t u : 11.15 – 12.45 Wib

Dan telah dinyatakan LULUS

**PANITIA PENGUJI TAPM**

**Ketua Komisi**

Nama: Dr. Sri Listyarini, M.Ed

**Penguji Ahli**

Nama : Prof. Muchlis Hamdi, M.P.A, Ph.D

**Pembimbing I**

Nama: Dr. Edy Putra Kelana, S.IP, M.Si

**Pembimbing II**

Nama: Dr. Djoko Rahardjo, M.Hum



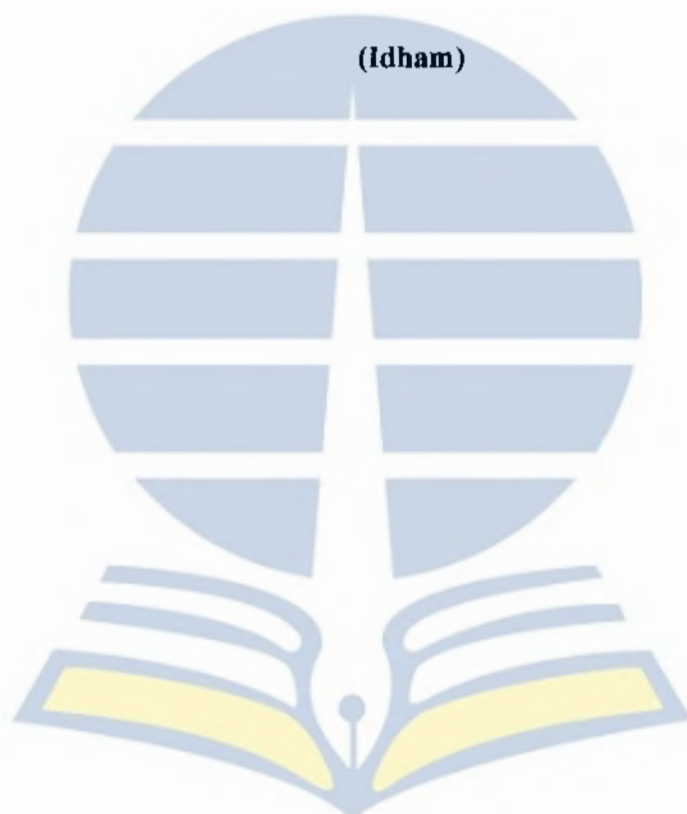
Handwritten signatures of the committee members, including the Chairman and the two examiners, positioned to the right of their respective names.

## MOTTO

*“Janganlah kamu bersikap lemah,  
dan janganlah (pula) kamu bersedih hati,  
padahal kamulah orang-orang  
yang paling tinggi (derajatnya),  
jika kamu orang-orang yang beriman”  
(QS.Ali 'Imraan: 139)*

*“Hidup adalah perjuangan”*

(Idham)



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah disampaikan kepada Allah SWT, atas kehendak-Nya dan izin-Nya Tugas Akhir Program Magister (TAPM) berjudul "Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah" dapat diselesaikan. Salawat dan salam disampaikan kepada Rasulullah SAW yang telah membawa pencerahan kehidupan bagi umat manusia.

Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini merupakan persyaratan untuk mendapatkan gelar Magister Administrasi Publik Bidang Minat Administrasi Publik pada Universitas Terbuka. Inti bahasan penelitian ini adalah mengkaji tentang kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah. Atas rampungnya Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak yang turut serta memberikan andil dan dukungan.

1. Pertama sekali ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat Prof. Drs. Ojat Darajat, M. Bus, Ph. D selaku Rektor Universitas Terbuka.
2. Ucapan terima kasih kepada Bapak. Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M.Si, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka Tangerang Selatan. Atas dedikasi beliau, penulis diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan di Sekolah Pascasarjana Universitas Terbuka.
3. Ucapan terima kasih kepada Ketua Bidang Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana Bapak Dr. Darmanto, M.Ed yang telah memfasilitasi proses belajar mengajar pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka.



4. Ucapan terima kasih selanjutnya penulis sampaikan kepada Ibu Dr. Lula, M.A, M.Si selaku Kepala UPBJJ-UT Banda Aceh yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
5. Selanjutnya ucapan terima kasih kepada ibu Yushita Marini, SE selaku penanggung jawab kegiatan proses belajar mengajar pada UPBJJ-UT Banda Aceh kelas Takengon.
6. Ucapan terima kasih kepada Penguji Ahli bapak Prof. Muchlis Hamdi, M.P.A, Ph.D, dan Ketua Komisi Ibu Dr. Sri Listyarini, M.Ed, yang telah memberikan masukan dan saran demi kesempurnaan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini.
7. Ucapan terima kasih tidak luput disampaikan kepada kedua Pembimbing Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini, Dr. Edy Putra Kelana, S.IP, M.Si (Pembimbing I) dan Dr. Djoko Rahardjo, M. Hum (Pembimbing II).
8. Ucapan terima kasih kepada seluruh Dosen Pengajar yang telah memberikan bekal ilmu yang tidak ternilai harganya.
9. Ucapan terima kasih kepada seluruh staff dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah yang telah bersedia memberikan data dan informasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
10. Terima kasih khusus penulis sampaikan kepada ayahanda (Alm. Sabun) dan Ibunda (Darliah) atas cinta dan kasih sayang yang telah diberikan, begitu juga saudara-saudara penulis, mereka semua tidak pernah bosan memberikan

dorongan semangat sekaligus mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan pendidikan.

11. Terima kasih buat istri tercinta Ahsana, SE yang selalu memberikan do'a dan dukungan memberikan inspirasi, motivasi dalam semangat juangku, juga buat anak-anak tercinta dan terkasih "Syifa Khairi, Fiqhan Mahtona dan Agha Kuara" yang sangat saya banggakan.
12. Terima kasih juga buat teman-teman seperjuangan, seangkatan yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, penulis menyampaikan penghargaan atas dorongan dan semangat untuk terus belajar, bekerja dan berprestasi.
13. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh teman-teman staff dan pegawai seinstansi yang selalu memberikan semangat dan dorongan dalam belajar.

Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini masih membutuhkan kritik dan saran yang berharga dari semua kalangan. Akhirnya, dengan senantiasa mengharap ridha dan rahmat Allah SWT, akhir kata semoga Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini membawa berkah bagi pengembangan ilmu pengetahuan. *Amin ya rabbal alamin.*

Takengon, Juni 2018  
Penulis,

Idham  
Nim. 501482924

## RIWAYAT HIDUP

- Nama** : Idham  
**NIM** : 501482924  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik Bidang Minat  
 Administrasi Publik
- Tempat/Tanggal Lahir** : Aceh Tengah / 11 Mei 1980
- Riwayat Pendidikan** : - Lulus SD Negeri 1 Simpang Kelaping pada Tahun 1993  
 - Lulus SMP di Pegasing pada Tahun 1996  
 - Lulus SMU Negeri 1 Pegasing pada Tahun 1999  
 - Lulus S1 di Takengon pada Tahun 2009
- Riwayat Pekerjaan** : - Tahun 2001 s/d 2002 sebagai staf di Kantor Camat  
 Bintang Kab. Aceh Tengah  
 - Tahun 2002 s/d 2006 sebagai staf di Kantor Diklat Kab.  
 Aceh Tengah  
 - Tahun 2006 s/d 2007 sebagai bendahara di Kantor  
 Kesbang Linmas Kab. Aceh Tengah  
 - Tahun 2008 s/d 2009 sebagai Bendahara di Sekretariat  
 KIP Kab. Aceh Tengah  
 - Tahun 2010 s/d 2013 sebagai staf di BKPP Kab. Aceh  
 Tengah  
 - Tahun 2013 s/d 2013 sebagai Bendahara di dinas  
 Pekerjaan Umum Kab. Aceh Tengah  
 - Tahun 2014 s/d 2016 sebagai Kasubbag Keuangan di  
 Dinas Cipta Karya dan Pengairan Kab. Aceh Tengah  
 - Tahun 2017 s/d sekarang sebagai Kasubbag  
 Perencanaan dan Keuangan di Dinas Perumahan dan  
 Permukiman Kab. Aceh Tengah

Takengon, Juni 2018  
Penulis,

Idham  
NIM. 501482924

## DAFTAR ISI

	Halaman
Abstract.....	i
Abstrak .....	ii
Lembar Persetujuan .....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Pernyataan .....	v
Motto .....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Riwayat Hidup.....	x
Daftar Isi .....	xi
Daftar Bagan.....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Lampiran .....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA .....	14
A. Kajian Teori.....	14
B. Penelitian Terdahulu .....	27
C. Kerangka Berpikir.....	32
D. Operasionalisasi Konsep.....	42
BAB III : METODE PENELITIAN .....	46
A. Desain Penelitian.....	46
B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan .....	49
C. Instrumen Penelitian .....	53
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	56
E. Metode Analisis Data.....	59
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN .....	61
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	61
B. Hasil Penelitian .....	71
C. Pembahasan Penelitian.....	93

BAB V	: KESIMPULAN DAN SARAN .....	99
A.	KESIMPULAN.....	99
B.	SARAN .....	100
DAFTAR PUSTAKA	.....	102



DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Alur pelayanan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil  
Kabupaten Aceh Tengah..... 69



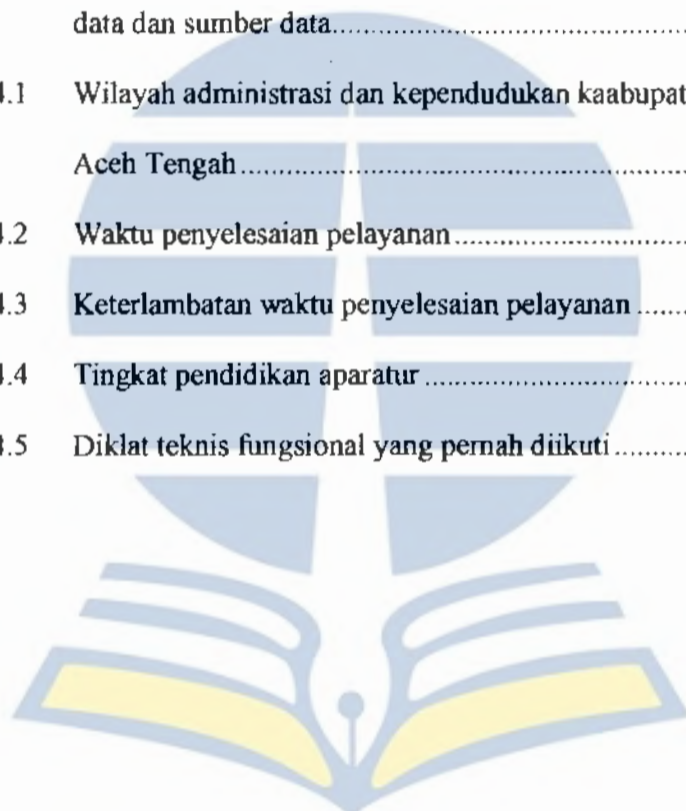
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Segitiga keseimbangan dalam kualitas pelayanan .....	18
Gambar 2.2 Model kerangka pemikiran .....	41



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian terdahulu .....	28
Tabel 2.2	Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang .....	31
Tabel 2.3	Teori, defenisi konseptual variabel dan indikator.....	42
Tabel 2.4	Operasional konsep kualitas pelayanan .....	44
Tabel 3.1	Informan penelitian.....	52
Tabel 3.2	Proses pengembangan pedoman wawancaea.....	54
Tabel 3.3	Penjaringan data berdasarkan jenis data, metode pengumpulan data dan sumber data.....	57
Tabel 4.1	Wilayah administrasi dan kependudukan kaabupaten Aceh Tengah.....	62
Tabel 4.2	Waktu penyelesaian pelayanan.....	74
Tabel 4.3	Keterlambatan waktu penyelesaian pelayanan .....	75
Tabel 4.4	Tingkat pendidikan aparatur .....	84
Tabel 4.5	Diklat teknis fungsional yang pernah diikuti.....	90





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman wawancara ..... 105



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil.

Di samping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di berbagai belahan dunia, *New Publik Service* (NPS) sebagai paradigma terbaru dari administrasi negara atau publik meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator negara atau daerah. Salah satu intisari dari *New Publik Service* (NPS) adalah bagaimana administrator publik mengartikulasikan dan membagi kepentingan (*shared interests*) warga negara.

Dasar teoritis dan fondasi epistemologi *New Publik Service* (NPS) adalah teori demokrasi, teori ini menyatakan bahwa persamaan (*egalitarianism*) dan kebebasan (*liberty*) individu diperkenankan, konsep kepentingan publik adalah merupakan hasil dialog dari berbagai nilai, *responsivitas* birokrasi publik ditujukan kepada *citizens* (warga negara) bukan *clients* dan *constituent* atau juga

*costumer*, peran pemerintah sebagai *serving*, komunitas, norma politik, standar profesional, struktur organisasi adalah struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal, dan asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator adalah pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat.

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Salah satu unsur dalam pelayanan publik menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai *regulator* (pembuat aturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan pemerintah daerah bersikap statis dalam memberikan pelayanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilih dan memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan meningkatkan pelayanan.

Untuk mencapai pelayanan publik yang prima, maka diperlukan aparatur pemerintah yang berkualitas dalam memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, baik itu dalam bentuk aturan-aturan ataupun

pelayanan yang lainnya seperti dalam bidang pelayanan jasa. Pelayanan aparatur akan menjadi prima jika pegawai diberi kompensasi yang memadai, pendidikan dan pelatihan, serta ketersediaan sarana dan prasarana kantor. Dengan kata lain jika pegawai menerima insentif yang memadai, pegawai sering diikuti dalam pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan bidang tugasnya, serta ketersediaan sarana prasarana kantor yang memadai maka sangat dimungkinkan kinerja pelayanan aparatur akan semakin meningkat. Setelah kinerja atau prestasi kerja pegawai meningkat maka akan berdampak pada pelayanan kepada masyarakat yang optimal

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah, di dalam menyikapi perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih berorientasi pelayanan. Kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang semula didasarkan pada paradigma *rule government* yang mengedepankan prosedur, berubah atau bergeser menjadi paradigma *good governance* yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kesetaraan dan kepastian hukum.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kinerja penyelenggaraannya, disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk mewujudkan *good governance*, dalam menjalankan pelayanan

publik pemerintah daerah harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kesetaraan dan kepastian hukum.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan menurut ketentuan yang berlaku. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dimamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan diatas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Sejalan dengan itu, prinsip *market oriented* organisasi pemerintahan harus diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (aparatur) harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat. Demikian juga prinsip *catalitic government*, mengandung pengertian bahwa aparatur pemerintah harus bertindak sebagai katalisator dan bukannya penghambat dari kegiatan pembangunan,

termasuk di dalamnya mempercepat pelayanan masyarakat. Dalam konteks ini, fungsi pemerintah lebih dititik beratkan sebagai regulator dibanding implementator atau aktor pelayanan. Sebagai imbangannya, pemerintah perlu memberdayakan kelompok-kelompok masyarakat sendiri sebagai penyedia atau pelaksanaan jasa pelayanan umum. Dengan kata lain, tugas pemerintah adalah membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri (*helping people to help themselves*). Inilah sesungguhnya yang dimaksud dengan prinsip *self-help* atau *steering rather than rowing*.

Apabila ditinjau dari Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah, dapat kita perhatikan beberapa penjelasan tentang pengertian dari penduduk adalah warga negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan dengan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, dan budaya.

Pengelolaan kependudukan adalah upaya terencana untuk mengarahkan perkembangan kependudukan untuk mewujudkan penduduk tumbuh seimbang dan mengembangkan kualitas penduduk pada seluruh dimensi penduduk. Perkembangan kependudukan adalah kondisi yang berhubungan dengan perubahan keadaan kependudukan yang dapat berpengaruh dan dipengaruhi oleh keberhasilan pembangunan berkelanjutan.

Kualitas penduduk adalah kondisi penduduk dalam aspek fisik dan nonfisik yang meliputi derajat kesehatan, pendidikan, produktivitas, ketahanan,

kemandirian, kecerdasan, sebagai ukuran dasar untuk mengembangkan kemampuan dan menikmati kehidupan sebagai manusia yang bertaqwa, berbudaya, berkepribadian, berkebangsaan dan hidup layak. sedangkan Pencatatan Sipil adalah seluruh rangkaian kegiatan pencatatan peristiwa yang menyangkut keperdataan seseorang meliputi pencatatan kelahiran, perkawinan dan perceraian bagi yang bukan beragama Islam, pengakuan anak, pengesahan anak, pengakuan dan pengesahan anak, pengangkatan anak serta kematian.

Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi yang khusus bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintahan di daerah. Artinya, pembentukan organisasi ini secara empirik telah memberikan hasil berupa peningkatan produktivitas pelayanan umum minimal secara kualitatif. Dalam konteks teori *Reinventing Government*, pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini telah menghayati makna *community owned, mission driven, result oriented, customer oriented*, serta *anticipatory government*.

Oleh karena itu, inovasi pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini perlu dikembangkan lagi dengan penemuan-penemuan baru dalam praktek manajemen pemerintahan di daerah. Salah satu peluang yang dapat dikembangkan dalam hal ini adalah penyediaan jasa-jasa pelayanan kedalam beberapa alternatif kualitas.

Selain itu, fenomena di atas juga menunjukkan bahwa masyarakat yang belum terlayani masih lebih besar dibandingkan masyarakat yang sudah terlayani.

Kenyataan tersebut disebabkan selain karena faktor geografis juga oleh lemahnya pelayanan oleh petugas baik secara administratif maupun teknis. Untuk itu dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai organisasi pelaksana harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, karena pada hakikatnya kualitas ditentukan hanya oleh pelanggan (Coupet dalam Osborne dan Gaebler, 1992).

Kenyataan tersebut tidak saja disebabkan oleh berbagai hambatan sebagaimana disebutkan di atas, melainkan masih ada hal lain yang menjadi penyebabnya, seperti dalam memberikan pelayanan publik tidak diikuti oleh peningkatan kualitas birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kita semua menyadari pelayanan publik selama ini bagaikan rimba raya bagi banyak orang. Amat sulit untuk memahami pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Masyarakat pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan birokrasi. Amat sulit memperkirakan kapan pelayanan itu bisa diperolehnya.

Dari uraian diatas telah disebutkan bahwa keberadaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara empirik telah berhasil mendongkrak efisiensi dan produktivitas pelayanan publik. Namun perlu digaris bawahi pula bahwa selain pelayanan kartu tanda penduduk (KTP), fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesungguhnya tidak lebih sebagai *front liner* dalam penyelenggaraan pelayanan tertentu. Artinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memfungsikan dirinya sebagai 'loket' penerima permohonan yang akan dilanjutkan prosesnya melalui bidang-bidang fungsionalnya masing-



masing. Dalam kondisi demikian, maka pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil justru dapat dipersepsikan sebagai 'penambahan rantai birokrasi' dalam pelayanan kepada masyarakat.

Untuk menghindari kesan yang negatif ini, maka mau tidak mau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus dapat bekerja secara profesional, dalam pengertian bahwa meskipun terjadi penambahan rantai birokrasi, namun proses penyelesaian jasa pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dengan kualitas yang lebih baik.

Pada dasarnya penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai *customer service* belum merasa puas baik dari segi waktu, mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Untuk itu penelitian ini ditujukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik terutama yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah sesuai Qanun Kabupaten Aceh Tengah Nomor 20 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan tata kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Aceh Tengah sebagaimana telah diubah dengan Qanun Kabupaten Aceh Tengah Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Qanun Kabupaten Aceh Tengah Nomor 20 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan tata kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Aceh Tengah dan Peraturan Bupati Aceh Tengah Nomor 26 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Pemangku Jabatan Struktural pada Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Aceh Tengah.

Sesuai dengan peraturan diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah melaksanakan jenis pelayanan antara lain adalah pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga serta akta pencatatan sipil. Di dalam pelaksanaannya masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Telah banyak cerita atau pengalaman dari sebagian atau bahkan hampir semua masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah tersebut.

Fenomena diatas menggambarkan betapa buruknya kualitas pelayanan publik yang selama ini dinikmati oleh masyarakat. Sudah sejak lama masyarakat mengeluh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dirasakan amat jauh dari harapannya. Tetapi sejauh ini ternyata tidak ada perbaikan yang berarti dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Bahkan, harapan masyarakat bahwa pergantian rezim akan membawa perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ternyata makin jauh dari kenyataan.

Data lain tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan tercermin dalam laporan banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan, adapun data keluhan masyarakat adalah sebagai berikut:

#### **Waktu pengerjaan lama**

Didalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sering kali mengalami persoalan yaitu pengerjaan suatu urusan sangat lama sehingga masyarakat mengalami keluhan serta mengalami kerugian yang meningkat karena

dipengaruhi oleh jarak jauhnya masyarakat yang berurusan. Keberadaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berada di pusat ibu kota Takengon namun masyarakat yang berurusan ada yang jauh dari kabupaten dengan kata lain banyaknya daerah terpencil sehingga masyarakat sangat kesulitan dalam mendapatkan pelayanan.

#### **Terlalu berbelit-belit**

Masyarakat ingin dilayani dengan optimal dan pelayanan prima, oleh karena itu kita mengharapkan agar supaya pelayanan yang diberikan tidak begitu rumit dan berbelit-belit, rumit disini sesuai dengan pengalaman masyarakat bahwa untuk mendapatkan suatu produk saja (formulir) masyarakat tidak disiapkan terpaksa masyarakat harus berbolak-balik untuk mendapatkannya.

#### **Selalu ada kesalahan**

Ketika masyarakat akan mengurus suatu layanan bisa dikatakan membuat produk penerbitan akta kelahiran, dan lain-lain, aparat yang menangani proses tersebut sering mengalami kesalahan dalam prosesnya sehingga masyarakat merasa terganggu dan merupakan keluhannya.

#### **Aparatur tidak ramah**

Aparatur yang tidak ramah ketika ada masyarakat yang datang, administrasi yang lama, petugas yang sering terlambat dan pulang cepat, selalu menjadi keluhan masyarakat. yang menyebabkan masyarakat sering mengalami keluhan.

**Tidak tersedianya ruang tunggu**

Ruang tunggu merupakan suatu sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan kepada masyarakat, namun kenyataannya pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah layanan ruang tunggu tersebut kurang memadai sehingga itulah yang merupakan salah satu keluhan dari masyarakat.

**Tidak tersedianya tempat parkir**

Untuk menciptakan keamanan dan kenyamanan masyarakat tempat parkir juga merupakan suatu sarana dan prasarana pendukung yang sangat penting untuk diperhatikan dalam pelayanan kepada masyarakat, namun kenyataannya pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah layanan tempat parkir tersebut kurang memadai sehingga itulah yang merupakan salah satu keluhan dari masyarakat.

Dari data tersebut diatas, masih terdapat adanya keluhan atau ketidakpuasan masyarakat akan hasil pelayanan, jelas terlihat bahwa keluhan masyarakat akan menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan. Sebab, inti dari pelayanan publik mempunyai tujuan akhir yang bermuara kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, penulis berkeinginan untuk menyuguhkan penelitian dan penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) dengan judul : **Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah.**

Untuk menghindari kesan yang negatif ini, maka mau tidak mau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah harus dapat bekerja secara profesional, dalam pengertian bahwa meskipun terjadi penambahan rantai birokrasi, namun proses penyelesaian jasa pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dengan kualitas yang lebih baik pula.

### **B. Perumusan Masalah**

Berbagai macam keluhan masyarakat dan masih belum juga merasa puas terhadap penyelenggaraan pelayanan, hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan masih sangat rendah. Dari uraian latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah. Fungsi-fungsi yang seharusnya sudah dijalankan ternyata belum secara memuaskan dilaksanakan. Hal ini setidaknya dapat menjadi titik tolak bagi penyempurnaan sistem pelayanan yang selama ini dilakukan, adapun perumusan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah ?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah ?



### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut seperti yang telah diuraikan diatas, penulis dalam mengadakan penelitian tersebut memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Ingin menganalisis kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah.
2. Ingin menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil yang akan dicapai pada penelitian ini diharapkan memberi kegunaan sebagai berikut :

1. Secara teoritis, penelitian ini dilakukan untuk dapat dijadikan suatu bahan studi perbandingan selanjutnya dan akan menjadi sumbangsih pemikiran secara ilmiah dalam melengkapi kajian kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya menyangkut dalam masalah kualitas pelayanan publik.
2. Secara praktis, hasil penelitian yang dilakukan ini berguna untuk memberikan kontribusi dan menjadi bahan masukan bagi pemerintah dalam melakukan upaya dalam peningkatan pelayanan publik di berbagai bidang. Khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut LAN RI( 2006:5) adalah suatu bentuk pelayanan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi non profit. Hakekat dari pelayanan publik menurut LAN RI (2006:6) adalah pemberian pemenuhan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik (*publik service*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*publik service*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikehendaki terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama Rasyid (1998).

Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
  - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan



wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

5. Efisiensi, mengandung arti :
  - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gespersz (1997:2) secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik

sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

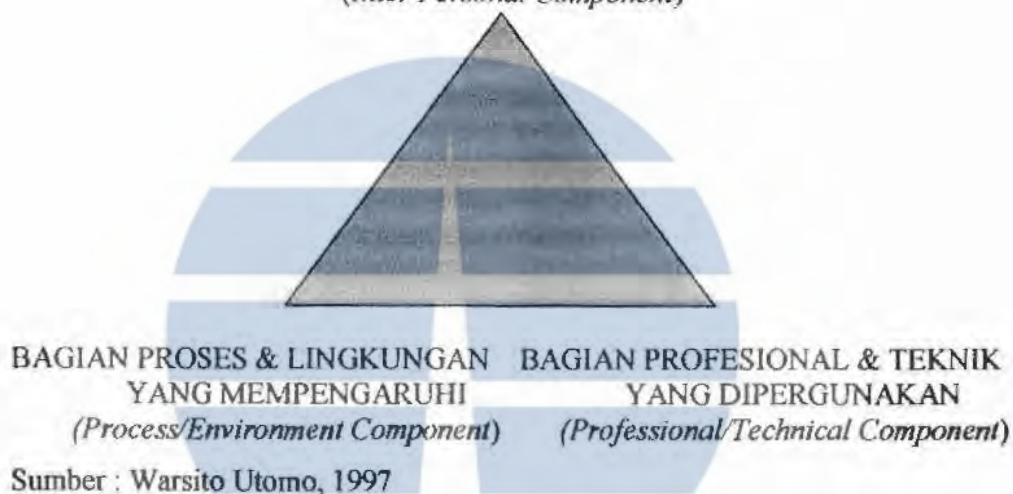
Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayanan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana gambar 2.1 berikut ini :

**Gambar 2.1**  
**Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan**  
*(The Triangle of Balance in Service Quality)*  
**BAGIAN ANTAR PRIBADI**  
**YANG MELAKSANAKAN**  
*(Inter Personal Component)*



Dari gambar tersebut diatas menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara :

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan *(Inter Personal Component)*;
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi *(Process and Environment Component)*;
3. Bagian profesional dan teknik yang digunakan *(Professional and Technical Component)*.

Menurut pasal 4 UU Nomor 25 tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan

publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;

Kemudian didalam pasal tersebut juga disebutkan mengenai pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional
- f. tidak mempersulit;

- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

## 2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Pengertian kualitas, pembahasan dalam buku tentang kualitas pelayanan publik oleh Hardiansyah, (2011), adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu menurut Tjiptono (1995, 25), antara lain adalah:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan bisa dikatakan baik ataupun buruk. Diungkapkan oleh Parasurahman dan Bery (dalam syafri dan setyoko, 2010:51) dan Hardiansyah terdapat 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;

5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Walaupun dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh para ahli tersebut telah banyak untuk menilai kualitas pelayanan dari suatu organisasi perusahaan maupun organisasi publik/pemerintah, tetapi pihak yang paling mengetahui secara objektif kualitas pelayanan adalah para pelanggan/ masyarakat itu sendiri

Menurut Sedarmayanti (2001) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi, dan harapan. Kualitas (*quality*) dibedakan ke dalam dua dimensi: kualitas dari perspektif pasar dan kualitas kinerja. Keduanya merupakan konsep penting, namun pandangan konsumen atas kualitas produk lebih banyak

berhubungan dengan kualitas dari perspektif pasar dibandingkan dengan kualitas hasil.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparatur pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.



Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Selain itu, Zeithaml, Valarie A., (et.al) (1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, adalah sebagai berikut :

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Sementara itu, pernah dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan :

1. Gaji rendah;
2. Sikap mental aparatur pemerintah;
3. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya.
4. Kondisi sarana dan prasarana

### **3. Kemampuan Aparatur**

Siapa yang disebut aparatur pemerintah, adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri (Tayibnapsis, 1993), sedangkan menurut Moerdiono (1988) mengatakan aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden Republik Indonesia.

Dengan kata lain aparatur negara atau aparatur adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di dalam tiga badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai TNI dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah.

Dari aparatur negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan

sekarang ini (Handyaningrat, 1986). Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau *ability* sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik (Bibson, 1991), sedangkan *skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas (Soetopo, 1999).

Berkaitan dengan hal kualitas pelayanan publik , maka sangat penting untuk hal – hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Indikator yang ada dalam kemampuan aparatur antara lain:

- a. Tingkat pendidikan aparatur
- b. Kemampuan memenuhi pekerjaan sesuai jadwal
- c. Kemampuan melakukan kerjasama
- d. Kemampuan untuk membantu organisasi
- e. Menyusun rencana kegiatan
- f. Kecepatan dalam mengerjakan tugas
- g. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggung jawaban kepada atasan
- h. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan / yang berhubungan dengan bidang tugasnya

Dari beberapa indikator kemampuan aparatur tersebut sehingga bisa terukur sebuah kualitas pelayanan yang di berikan aparatur akan menjadi prima sehingga berdampak kepada masyarakat, dalam penyelenggaraan pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatatan sipil.

Menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan”. (Moenir, 2006:116).

#### 4. Sistem Pelayanan

Secara definisi sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan (Prajudi, 1992), bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh (Pamudji, 1981).

Menurut Widjaja (1995), bahwa aparatur adalah keseluruhan organ pemerintahan atau pejabat negara serta pemerintahan negara yang bertugas melaksanakan suatu kegiatan yang berkaitan dengan tugas dan kewajiban sebagai tanggung jawab yang dibebankan negara kepadanya. Untuk itu sumber daya dalam organisasi pemerintah sering disebut “aparatur” yaitu pegawai negeri yang melaksanakan tugas-tugas kelembagaan. Menurut Tayibnapis (1993), sumber daya manusia aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri

Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing

unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis. Ditinjau dari variabel penelitian terdahulu ini dapat kita lihat pada Tabel 2.1 dibawah ini

Tabel 2.1  
Penelitian terdahulu

No	Peneliti dan tahun	Judul	Variabel	Hasil penelitian
1	Yulindaning tyas, (2015)	Kualitas pelayanan kependudukan terhadap kepuasan masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Kediri)	Kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat	Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Dengan kendala-kendala yang di hadapi selama memberikan proses

				<p>pelayanan kepada masyarakat adalah kurangnya petugas layanan sehingga ini menghambat kepastian jadwal pelayanan, kurang disiplinnya petugas pelayanan, kepastian jadwal pelayanan dan kepastian biaya pelayanan meskipun dalam kategori "Memuaskan".</p>
2	Nusaerik, (2016)	Kualitas Pelayan Publik di Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman	Pelayanan publik, Standar pelayanan	<p>Tujuan penelitian untuk mengetahui standar pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan serta faktor faktor yang mempengaruhi pencapaian standar pelayanan, metode penelitian kualitatif deskriptif untuk mengumpulkan data hasil penelitian cenderung sudah maksimal namun harus membenahi sektor informasi yang belum akurat, kurang tepat sasaran.</p>
3	Suryani, (2010)	Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Studi Kasus Di Kabupaten Rembang	Kualitas Pelayanan, Objek	<p>Hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka simpulan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah lima dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml (1990) yaitu Tangible, Reliability, Responsibility,</p>

				Assurances, dan Empathy menentukan kualitas pelayanan PDAM di Kabupaten Rembang. Hal tersebut dapat dilihat dari kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM di Kabupaten Rembang yaitu, <i>Tangible</i> (Puas), <i>Reliability</i> (Cukup Puas), <i>Responsibility</i> (Puas), <i>Assurance</i> (Puas), dan <i>Empathy</i> (Puas).
4	Mulyadi, (2010)	Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan catatn sipil pada Dinas kependudukan Kabupaten Sintang,	Kualitas Pelayanan, Catatan Sipil, Kebijakan pemerintah	Kependudukan Dan catatn sipil pada Dinas kependudukan Kabupaten Sintang, Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas dan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan metode penelitian yang digunakan pelitian kualitatif dengan design penelitian diskriptif , hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan publik di kabupaten sintang kurang baik, yang disebabkan kurangnya sosialisasi prosedur layanan, tidak tersedianya informasi, fasilitas dan sarana dan prasarana yang masih kurang memadai berkaitan penunjang utama dalam penyelenggaraan

				elayanan kepada masyarakat.
5	Santy, (2011)	Kualias Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon	Pelayanan Publik, Standar Pelayanan, Kualitas	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon dalam pelayanan akta kelahiran, Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan.

Dalam pembahasan penelitian terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan, hal ini dapat dilihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2  
Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang

No	Persamaan	Perbedaan
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yulindaningtyas, (2015) Meneliti tentang kualitas pelayanan kependudukan terhadap kepuasan masyarakat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objek penelitian</li> <li>• Meneliti tentang kualitas pelayanan atau gambaran pelayanan yang diberikan</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nusaerik, (2016), meneliti tentang Kualitas Pelayan Publik Di Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objek penelitian</li> <li>• Meneliti tentang kegiatan yang dilakukan</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suryani, 2010), Meneliti Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objek penelitian</li> <li>• Menggunakan lima Variabel</li> </ul>



	Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Studi Kasus Di Kabupaten Rembang <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel x Menggunakan lima Variabel Yang sama</li> </ul>	tangible, realibilitas, <i>Responsiveness</i> (tanggung jawab) dan empathy
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mulyadi, (2010) , Meneliti Tentang Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan catatan sipil pada Dinas kependudukan Kabupaten Sintang,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil tidak menggunakan hasil uji menggunakan respon</li> <li>• Objek penelitian</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Santy, (2011), Meneliti Tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objek penelitian</li> <li>• Pelayanan terhadap masyarakat</li> </ul>

Sumber : Hasil Analisis

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu tentang berbagai kualitas pelayan publik diberbagai instansi, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh berbagai instansi tersebut masih terdapat kekurangan. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayan publik yang diselenggarakan oleh dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah.

### C. Kerangka Berpikir

Produk dari suatu organisasi publik adalah pelayanan publik, sehingga produk pelayanan yang berkualitas menjadi tuntutan untuk pemberi pelayanan. Di dalam organisasi publik, unsur pelayanan menjadi sangat penting. Hal tersebut sesuai dengan paradigma baru administrasi publik yaitu *New Public Service*.

Pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen (Ratminto dan Atik 2005:2).

Indikator kualitas pelayanan, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Dalam studinya Parasuraman menyimpulkan terdapat 5 (lima) dimensi *Servqual* (dimensi kualitas pelayanan):

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompeten (competence), dan sopan santun (courtesy).

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasia yang nyaman bagi pelanggan. (Ratminto & Atik 2012 : 175-176).

Berkaitan dengan masalah pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan tercapainya kepuasan seluruh masyarakat di kabupaten Aceh Tengah. Kepuasan dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara nilai kinerja harapan masyarakat terhadap pelayanan

yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah

Pelayanan publik merupakan suatu urutan kegiatan yang sesuai dengan peraturan perundang undangan demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat dapat berupa barang, jasa atau tujuan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah , pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah memuaskan pelanggan. Hubungan peningkatan kualitas pelayanan publik adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai penilaian pelanggan terhadap tingkat keunggulan instansi tersebut. Dengan kata lain tindakan pelanggan akan sangat ditentukan oleh penilaian yang dilakukan dan diberikan oleh instansi.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi atau instansi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan aparaturnya. Metode ini meliputi pengembangan dan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan atau masyarakat ini diukur dari persepsi kualitas pelayanan bagi organisasi atau instansi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang "sangat baik"

Keberhasilan instansi pemerintah dalam menjalankan misinya terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat tergantung dan ditentukan antara

lain oleh sumber daya manusia yang dimiliki dan bagaimana aparat pemerintah memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan. Karena terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintah yang baik (Good Governance) sebagai tujuan dari perdayagunaan aparat negara.

Kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah memiliki beberapa konsep penting dalam pemberian layanan kepada masyarakat, sebagai penentu keberhasilan suatu pelaksanaan.

*Pertama*, Transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah di dapat dan diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, pelanggan dalam hal ini masyarakat sangat berkepentingan dengan pelayanan yang bermutu. Pelayanan harus berorientasi pada mutu, sehingga perlu didengar dan dilihat pandangan pelanggan serta pengalaman mereka atas mutu pelayanan yang diterimanya. Transparansi didukung oleh adanya proses penyelenggaraan terbuka, segala bentuk proses penyelenggaraan pelayanan dapat dilihat oleh masyarakat dan masyarakat pun dapat merasakan serta memberikan penilaian pelayanan yang diberikan oleh aparat kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan tersebut.

Kemudahan untuk memperoleh pelayanan hal ini sangat penting terjadi pada transparansi, keterbukaan pada suatu pelayanan dilihat dari informasi yang

mudah dan dimengerti oleh masyarakat sehingga peraturan dan prosedur diketahui oleh masyarakat yang akan melakukan pelayanan.

Kedua, akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah atau perusahaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Akuntabilitas pelayanan publik meliputi kinerja pelayanan publik, biaya pelayanan publik dan produk pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat diukur dengan nilai – nilai yang baik, maka kemungkinan besar mereka akan menggunakan pelayanan dengan tujuan yang diharapkannya. Kinerja merupakan hal yang sangat penting pada suatu pelayanan untuk melayani masyarakat yang membutuhkan akan sesuatu yang belum terpenuhi. Kinerja yang baik yang sesuai dengan tugas dan fungsinya dan memenuhi standar operasional pelayanan akan menghasilkan kepuasan kepada masyarakat dan meningkatnya kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah.

Akuntabilitas pada pelayanan juga harus membuat suatu produk atau hal yang baru untuk meningkatkan kualitas pada pelayanan, sehingga peningkatan kinerja pada aparatur pun lebih mengoptimalkan kepentingan masyarakat dengan adanya produk pelayanan yang efektif, mudah, cepat, murah dan praktis.

Ketiga, kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan aparatur dalam melayani masyarakat pengguna jasa yang sesuai kondisi pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan aparatur dalam menghadapi kendala – kendala dalam pelayanannya. Kondisional meliputi efisiensi dan efektivitas. Efisiensi dan efektif merupakan modal yang utama pada pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Semakin efisien dan efektif dalam pelayanan akan meningkatnya juga kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah.

Berpegang pada pedoman Standar Pelayanan Minimum membuat optimalnya efisiensi serta efektifnya suatu pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur. waktu terorganisir dengan baik mencerminkan kondisional yang memuaskan masyarakat akan layanan yang diberikan.

Keempat, partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Partisipatif dapat dilihat dari mengidentifikasi peran masyarakat, mengidentifikasi metode atau instrument yang

dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, mencocokkan instrument partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, memilih instrumen partisipasi yang akan digunakan, dan mengimplementasikan strategi yang dipilih partisipatif atau peran dari masyarakat pada pelayanan sebagai hal yang penting bagi berjalannya pemerintahan, adanya sinergi antara pemerintah atau aparatur dengan masyarakat akan menjadikan pelayanan berjalan dengan baik dan teratur, karena akan terjadi timbal balik yang signifikan layanan dari aparatur dirasakan oleh masyarakat yang dapat dinilai baik buruk serta puas atau ketidakpuasan terhadap pelayanan tersebut.

Metode instrument pun menjadikan peran partisipatif masyarakat muncul dan mengikuti alur pelayanan yang ada, kecocokan instrument pun modal utama bagi masyarakat karena kebutuhan masyarakat agar cepat terpenuhi dengan menggunakan hal yang praktis, mudah, murah dan terjangkau dari berbagai kalangan masyarakat. Hal ini perlu ada kecocokan antara metode pelayanan dan masyarakat yang dilayani juga sinerginya aparatur yang berperan aktif agar partisipatif masyarakat lebih dapat tinggi dan menciptakan kepuasan serta meningkatkan kualitas pada pelayanan.

Kelima, kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain, layanan dengan tidak membeda-bedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan. Keteguhan pada aparatur sangat penting, berpegang pada nilai-nilai moral serta teguh



membentengi dirinya sebagai aparatur yang melayani masyarakat tanpa mengutamakan kepentingan pribadi.

Ketegasan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan dan norma sebagai aparatur yang melayani masyarakat dan cepat tanggap dalam menghadapi permasalahan yang terjadi pada masyarakat saat melayani. Keramahan serta beretika yang baik modal utama bagi pemberi layanan agar masyarakat merasa nyaman dilayani dan dapat dinilai baik dan berkualitas pelayanan yang diberikannya.

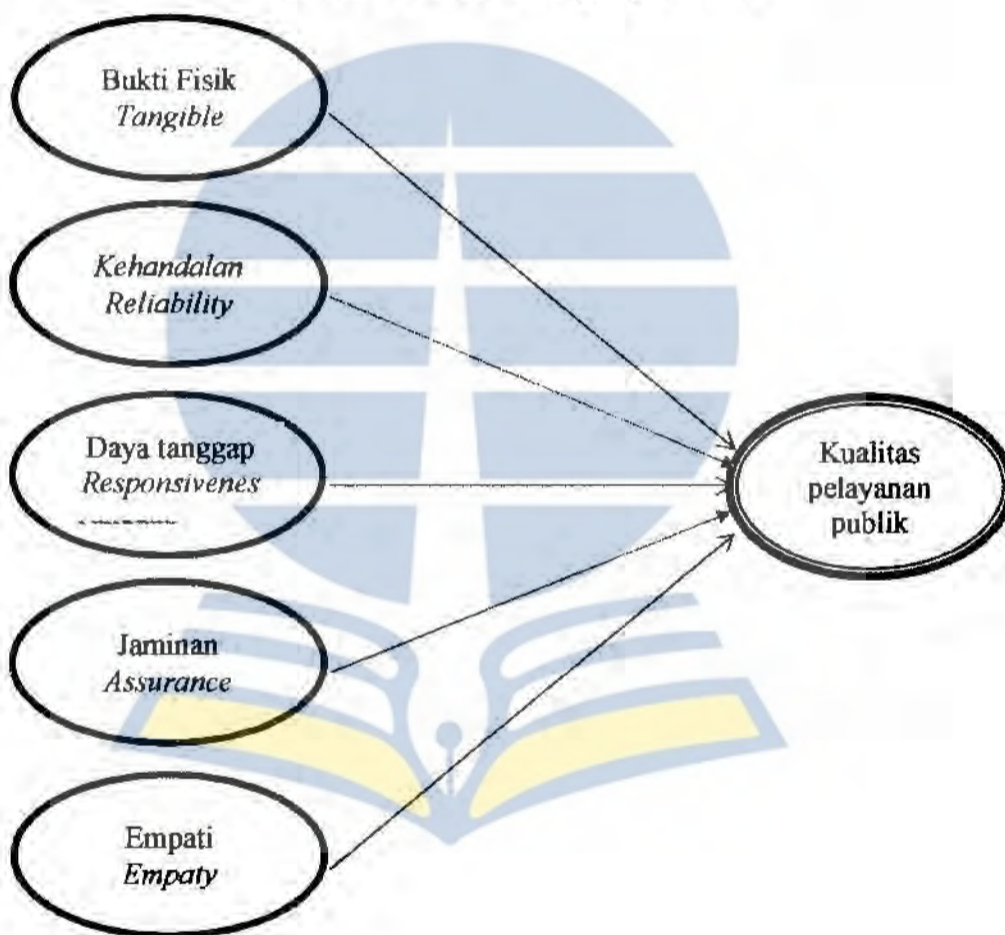
Keenam, keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan aparatur kepada masyarakat dengan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban petugas dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran. Keadilan dalam memberikan pelayanan memang sulit dilakukan, namun pemerataan dalam pelayanan akan sedikit mengimbangi, karena tidak semua masyarakat sama dan satu sama lain ingin cepat terlayani dengan baik dan memuaskan.

Patuhnya dan berpegang pada etika dan norma tanpa ada diskriminasi akan menciptakan kenyamanan serta timbul nilai baik yang meningkatnya kualitas pada pelayanan. Kejujuran pada pelayanan pun modal utama bagi aparatur untuk menanamkan kepercayaan kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak mempunyai sikap acuh terhadap pelayanan yang diberikan. Kode etik diperlukan pada aparatur dalam melayani masyarakat, mengharapkan imbalan atau balasan

akan jasa pelayanan hal itu bukan kode etik sebagai aparatur yang mementingkan kepentingan masyarakat, hal tersebut mengurangi ketidakpercayaan masyarakat pada aparatur pemberi layanan.

Keenam konsep yang terurai diatas akan menghasilkan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah yang dinilai dapat memuaskan para masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Berikut ini adalah model kerangka berpikir peneliti yang telah dimodifikasi untuk memperjelas sebagai tambahan dari kerangka teori yang telah diuraikan diatas

Gambar 2.2 Model kerangka pemikiran



#### D. Operasionalisasi Konsep

Merupakan langkah lebih lanjut dari definisi konseptual yang berbentuk indikator-indikator dari variabel yang dijadikan acuan dalam melakukan penelitian. Untuk memudahkan dan agar dapat memberikan arah yang lebih jelas dalam pencapaian tujuan penelitian, maka perlu dilakukan pendefinisian secara konseptual terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini.

Adapun definisi konseptual tersebut dapat kita lihat pada tabel 2.3 dibawah ini :

Tabel 2.3  
Teori, defenisi dan indikator

No	Teori	Defenisi	Indikator
1	Sinabela, (2010)	Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses;</li> <li>b. Kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi;</li> <li>c. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan;</li> </ul>
2	Gaspersz, (1994).	Struktur organisasi adalah susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi, yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi;</li> <li>2. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi;</li> <li>3. Tingkat hubungan</li> </ul>

		dalam pemberian pelayanan publik.	antara atasan dan bawahan.
3	Soetopo, (1999).	Kemampuan aparatur adalah suatu keadaan yang menunjukkan pengetahuan, kemampuan dan kemauan dari aparatur untuk melaksanakan tugas dalam rangka memperlancar tujuan organisasi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat pendidikan aparatur;</li> <li>2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;</li> <li>3. Kemampuan melakukan kerja sama;</li> <li>4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;</li> <li>5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;</li> <li>6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;</li> <li>7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;</li> <li>8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;</li> <li>9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.</li> </ol>

4	Kasmir, (2003)	Sistem pelayanan adalah rangkaian yang kait mengkait secara utuh membentuk kebulatan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai tujuan organisasi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan;</li> <li>2. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;</li> <li>3. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.</li> </ol>
---	----------------	--	--

Operasional konsep adalah tolak ukur dalam penelitian lebih terarah dan jelas apa yang menjadi ukuran dalam penelitian dengan menggunakan operasional konsep.

Tabel 2.4  
Operasional konsep kualitas pelayanan

No	Teori	Dimensi
1.	Tangible	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pernyataan tentang penilaian yang modern dan memadai;</li> <li>b. Pernyataan tentang fasilitas fisik, bersih dan memadai;</li> <li>c. Pernyataan tentang fasilitas fisik yang menunjang kegiatan;</li> <li>d. Pernyataan tentang karyawan yang rapi dan sopan.</li> </ol>
2.	Reliability	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pernyataan tentang ketetapan jasa yang diberikan;</li> <li>b. Pernyataan tentang kesungguhan dalam melayani pelanggan;</li> <li>c. Pernyataan tentang dapat dipercaya atau tidaknya dalam melayani pelanggan;</li> <li>d. Pernyataan tentang administrasi yang akurat.</li> </ol>
3.	Responsiveness	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pernyataan mengenai kecepatan pelayanan;</li> <li>b. Pernyataan tentang ketepatan pelayanan;</li> <li>c. Pernyataan tentang sikap untuk membantu;</li> </ol>

		d. Pernyataan tentang penyediaan waktu untuk melayani pelanggan.
4.	Assurance	<p>a. Pernyataan tentang pengetahuan yang dimiliki pelanggan;</p> <p>b. Pernyataan tentang perasaan aman dan nyaman pelanggan jika hubungan dengan karyawan;</p> <p>c. Pernyataan tentang sikap sopan karyawan terhadap pelanggan;</p> <p>d. Pernyataan tentang kualitas pekerjaan karyawan.</p>
5.	Empathy	<p>a. Pernyataan tentang pelayanan kepada pelanggan secara individual;</p> <p>b. Pernyataan tentang perhatian karyawan secara pribadi kepada pelanggan;</p> <p>c. Pernyataan tentang penyediaan karyawan yang dapat bertindak sebagai penasihat pribadi;</p> <p>d. Pernyataan tentang pemahaman kebutuhan pelanggan;</p> <p>e. Pernyataan tentang mengutamakan pelanggan.</p>



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Untuk melihat, mengetahui serta melukiskan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan aktual dengan melihat masalah dan tujuan penelitian seperti yang telah disampaikan sebelumnya, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini jelas mengarah pada penggunaan metode penelitian kualitatif. Meski demikian, dalam penelitian ini tidak menutup kemungkinan menggunakan cara-cara yang digunakan dalam penelitian kuantitatif, selama dalam menggunakan cara-cara tersebut dipandang oleh penulis mampu memaksimalkan dalam pencarian data dan menganalisisnya.

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif, yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya (Nawawi, 1990).

Pada umumnya penelitian deskriptif merupakan penelitian yang non hipotesis sehingga dalam rangka penelitiannya bahkan tidak perlu merumuskan hipotesisnya (Arikunto, 1996). Metode penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan gambaran keseluruhan obyek penelitian secara akurat.

Pelaksanaan metode penelitian deskriptif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi

tentang arti data tersebut, selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti (Moleong, 2000).

Berdasarkan pendapat Sugiyono (1998), mengatakan bahwa metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti. Studi deskriptif harus lengkap, tanpa banyak detail yang tidak penting dengan menunjukkan apa yang penting atau tidak. Dalam konsep *Grounded Research* bahwa suatu cara penelitian bersifat kualitatif menjadi berpengaruh dengan suatu pandangan yang berbeda tentang hubungan antara teori dan pengamatan.

Untuk menganalisis tentang perilaku manusia secara individual dan kelompok, prinsip atau kepercayaan, pemahaman atau pemikiran dan persepsi atau anggapan. Sejalan dengan anggapan ini bahwa pemberian pelayanan dengan menganalisis variabel kualitas pelayanan dengan persepsi atau anggapan dalam mendapatkan pelayanan sebagai pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tersebut dalam menunjang pemberian pelayanan langsung kepada masyarakat, sehingga desain penelitian yang sesuai adalah desain penelitian kualitatif.

Selanjutnya menurut Richie dalam Moleong (2012:6) juga memberikan definisi penelitian kualitatif sebagai berikut adalah:

**"Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah."**



Penelitian deskriptif kualitatif dilakukan pengukuran secara cermat gejala sosial dan menghimpun fakta dan tidak melakukan pengujian hipotesis, dari pendapat-pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa ciri-ciri pokok metode penelitian deskriptif adalah:

1. Memberikan perhatian pada masalah-masalah yang ada pada saat sekarang, pada saat penelitian dilakukan, atau masalah-masalah yang bersifat aktual.
2. Menggambarkan fakta-fakta tentang masalah-masalah yang diselidiki sebagaimana adanya dan diiringi dengan interpretasi yang rasional.

Dengan desain penelitian kualitatif dan tehnik penelitian studi kasus deskriptif diharapkan mampu mendeskripsikan keadaan yang sebenarnya (naturalistik) dilapangan.

Menurut pendapat Moleong (2012:9-11) menjelaskan : Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau penelahan dokumen. Penelitian deskriptif kualitatif berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.

Mengacu pada tujuan penulisan ini yakni untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif.

## B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

Sumber informasi penelitian tentang peningkatan kualitas pelayanan publik ini pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah. Adapun pemilihan sumber informasi penelitian tersebut karena:

- a. Penulis berdomisili di wilayah Kabupaten Aceh Tengah, sehingga penulis sudah banyak mengenal kondisi dan keadaan di lokasi penelitian tersebut;
- b. Aparatur Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Tengah khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dikenal oleh penulis, hal ini dimaksudkan agar tidak menimbulkan kecurigaan antara penulis dengan responden dalam mengumpulkan data dan semakin mempermudah dalam hal mengumpulkan data karena sudah adanya *akses*;
- c. Dalam hal menghemat biaya penelitian, ada rekan-rekan penulis yang bersedia membantu dalam pencarian data, hal ini akan semakin mempermudah dan meringankan penulis tentunya.

Untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian maka harus ditentukan sumber data yang akan digunakan.

Lofland and Lofland dalam Moleoug (2009:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Lebih lanjut Arikunto (2006:129) menjelaskan bahwa sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh. Lebih lanjut sumber data dibagi menjadi tiga yaitu:

1. *Person*

Sumber data berupa orang yang selanjutnya dalam penelitian ini disebut informan yang mampu memberikan jawaban lisan melalui wawancara maupun jawaban tertulis. Untuk mencapai tujuan penelitian ini, penulis akan menggunakan *person*, yaitu sumber data yang bias memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui kuesioner. Terhadap *person* ini, penulis akan melakukan wawancara terhadap sampel.

### 2. *Place*

*Place* adalah sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam atau bergerak. Sumber data ini dapat menyajikan tampilan berupa keadaan diam atau bergerak. Keadaan diam misalnya ruangan, kelengkapan alat, wujud benda, sarana, dan lain-lain. Keadaan bergerak misalnya aktivitas kerja, kinerja, laju kendaraan, kegiatan belajar mengajar, dan lain sebagainya. Mengingat luasnya tempat dan terbatasnya waktu serta tenaga, tidak semua tempat yang berhubungan dengan penelitian dijadikan sumber data.

### 3. *Paper*

*Paper* adalah sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar atau simbol-simbol lain. Dengan demikian peneliti dalam mencari data menggunakan *paper*, antara lain berupa buku-buku peraturan Perundang-Undangan yang berkaitan dengan obyek penelitian yang dalam hal ini adalah tentang Kualitas pelayanan masyarakat.

Jenis data dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu :

1. Data primer

Adalah data yang langsung diterima dari responden yang sifatnya sangat subyektif karena merupakan persepsi pribadi, data primer dihimpun secara langsung dari informan melalui pengamatan dan wawancara langsung baik wawancara semistruktur maupun wawancara tak berstruktur.

2. Data sekunder

Adalah data diperoleh secara tidak langsung dari objeknya. Biasanya ditemukan dalam jurnal, laporan, monografi dan hasil penelitian orang lain.

Informan adalah orang yang mampu memberikan data yang sebenarnya tentang diri orang lain atau lingkungannya. Penentuan informasi pada penelitian ini adalah purposive. Menurut sugiyono (2010:216). "Penentuan sumber data pada orang lain yang diwawancarai dilakukan dengan purposive, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu.

Untuk mengetahui memperoleh keterangan dari informan penulis menggunakan *Accidental Sampling (Convenience Sampling)*. Menurut Santoso dan Tjiptono (2001:89-90) adalah prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses. Sedangkan menurut Sugiyono (2004:77) *Accidental Sampling* adalah pengambilan responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utama adalah orang tersebut merupakan konsumen atau pembeli (user) dari penerima pelayanan.

Pertimbangan tertentu dalam hal ini adalah kriteria orang tersebut sebagai penguasa sehingga akan mudah untuk mendapatkan keterangan tentang kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh. Mengetahui faktor-faktor mempengaruhi dan penghambat serta upaya dalam mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan, selain itu *purposive sampling* penulis juga menggunakan teknik snowball atau dilakukan secara berantai dengan meminta informasi pada orang yang diwawancarai atau dihubungi sebelumnya demikian seterusnya, menurut Sugiyono (2011:122).

Informan dikalangan pejabat yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil dan masyarakat penulis menggunakan teknik *purposive sample*. Data dan informasi yang dikumpulkan yaitu berupa kata-kata, dokumen dan pengamatan, Adapun informan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1  
Informan penelitian

No	Informan	Jumlah
1	2	3
1	Kepala Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil	1 Orang
2	Sekretaris	1 Orang
3	Kabid Pendaftaran Penduduk	1 Orang
4	Kabid Pencatatan Sipil	1 Orang
5	Kabid Pengelolaan data dan Dokumen Penduduk	1 Orang
6	Kepala Seksi dan aparatur	6 Orang
7	Masyarakat	10 Orang

### C. Instrumen Penelitian

Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Aan Komariah dan Djam'an Satori., 2011: 62) bahwa *Qualitative research has the natural setting as the direct source of data and the researcher is the key instrument*. Artinya, penelitian kualitatif mempunyai setting yang alami sebagai sumber langsung dari data dan peneliti itu adalah instrumen kunci. Dapat dikatakan bahwa peneliti sebagai alat pengumpul data utama. Dalam penelitian kualitatif yang diuji adalah datanya. Selain itu, temuan atau data dapat dinyatakan *valid* apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti Sugiyono, (2010: 365).

Instrumen dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini dibutuhkan manusia sebagai peneliti karena manusia dapat menyesuaikan sesuai dengan keadaan lingkungan. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrumen juga harus "divalidasi" seberapa jauh peneliti siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya. Dan yang melakukan validasi adalah peneliti itu sendiri, melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan. Selain itu, peneliti juga dibantu dengan panduan observasi dan panduan wawancara.

Pada penelitian ini, setelah fokus penelitian menjadi jelas barulah instrumen penelitian sederhana dikembangkan. Hal tersebut dilakukan untuk mempertajam serta melengkapi hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Tabel 3.2  
Proses pengembangan pedoman wawancara

No	Tujuan Penelitian	Variabel	Indikator	Nomor pertanyaan pada pedoman wawancara
1	2	3	4	5
1.	Menganalisis kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah.	Kualitas pelayanan publik	<p>a. Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses;</p> <p>b. Kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi;</p> <p>c. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan;</p>	Nomor 1
2.	Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah.	1. Struktur organisasi	<p>2. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi;</p> <p>3. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi;</p> <p>4. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.</p>	Nomor 2.a

		2. Kemampuan aparaturnya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat pendidikan aparaturnya;</li> <li>2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;</li> <li>3. Kemampuan melakukan kerja sama;</li> <li>4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;</li> <li>5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;</li> <li>6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;</li> <li>7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;</li> <li>8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;</li> <li>9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.</li> </ol>	Nomor 2.b
		3. Sistem pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan;</li> <li>2. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;</li> <li>3. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.</li> </ol>	Nomor 2.c



#### D. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan cara pengamatan secara intensif (*observation*), wawancara yang dilakukan secara mendalam (*in depth interview*) dan teknik dokumentasi serta telaah kepustakaan. Untuk melengkapi data primer yang diperoleh dengan cara-cara sebagaimana dimaksud diatas, dalam penelitian ini juga menggunakan data sekunder.

Dalam melakukan *observation*, penulis berada di lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah dan mengamati secara teliti dan seksama keadaan yang sesungguhnya di lapangan serta mengamati gejala-gejala yang ada dan timbul untuk dijadikan bahan penelitian.

Dalam melakukan *interview*, penulis melakukan *interview* langsung baik kepada aparatur yang bertanggung jawab melaksanakan pelayanan, masyarakat pengguna jasa dan beberapa pihak lain yang berbubungan.

Teknik dokumentasi, pengumpulan data sekunder yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik seperti laporan tahunan dan bulanan tentang pelaksanaan pelayanan dan laporan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Telaah kepustakaan dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dengan konsep dan teori yang berkaitan secara langsung.

Keempat metode tersebut di atas digunakan di lapangan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan, yakni untuk memperoleh data primer, di samping dilakukan pengamatan secara langsung di lapangan, juga digunakan teknik *interview* terhadap responden yang telah ditentukan, dengan cara

mengajukan pertanyaan yang berpedoman pada daftar pertanyaan (*interview guide*) yang telah disusun. Dalam melakukan *interview*, pertanyaan tidak hanya terpaku pada pedoman wawancara, tetapi dapat berkembang sesuai kenyataan yang ada di lapangan. Selanjutnya untuk membuktikan benar tidaknya jawaban atau pernyataan responden, perlu didukung dengan data-data sekunder yang didapat dari studi dokumentasi.

Untuk lebih memperjelas dalam pengumpulan data, baik itu data skunder maupun data primer, maka penjarangan data dilakukan sesuai dengan yang tertera pada tabel 3.3 berikut ini :

Tabel 3.3  
Penjarangan data berdasarkan jenis data, metode pengumpulan data dan sumber data

Variabel dan Indikator	Jenis data, metode pengumpulan data, sumber data			
	Primer		Sekunder	
	Wawancara	Observasi	Telaah Kepustakaan	Telaah Dokumentasi
Kualitas pelayanan publik akan diukur dari tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, akan diukur dari : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses</li> <li>• Kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi</li> <li>• Akurasi</li> </ul>	Kepala dinas dan aparatur serta masyarakat	Cara dan hasil pelayanan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah.	Literatur mengenai birokrasi dan manajemen pelayanan publik.	Perda, dokumen, artikel yang berhubungan dengan penelitian.

<p>elayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan</p>				
<p>Struktur organisasi, akan diukur dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi</li> <li>• Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi</li> <li>• Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan</li> </ul>	<p>Kepala dinas dan aparatur</p>	<p>Sikap dan perilaku dalam pelaksanaan tugas.</p>	<p>Literatur mengenai organisasi, birokrasi dan manajemen pelayanan publik.</p>	<p>Laporan internal organisasi</p>
<p>Kemampuan aparat, akan diukur dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat pendidikan aparat</li> <li>• Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal</li> <li>• Kemampuan melakukan kerjasama</li> <li>• Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi</li> <li>• Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan</li> <li>• Kecepatan dalam melaksanakan tugas</li> <li>• Tingkat kreativitas mencari tata kerja</li> </ul>	<p>Kepala dinas dan aparatur</p>	<p>Kemampuan aparat dalam pelaksanaan pelayanan.</p>	<p>Literatur mengenai birokrasi dan manajemen pelayanan publik.</p>	<p>Statistik kepegawaian.</p>

<p>yang terbaik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggung jawaban kepada atasan</li> <li>• Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya</li> </ul>				
<p>Sistem pelayanan, akan diukur dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan</li> <li>• Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan</li> <li>• Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan</li> </ul>	<p>Kepala dinas dan aparatur serta masyarakat</p>	<p>Sikap dan perilaku masyarakat.</p>	<p>Literatur mengenai birokrasi dan manajemen pelayanan publik.</p>	<p>Laporan pengaduan masyarakat.</p>

Sumber : Hasil Analisis

#### E. Metode Analisis Data

Dalam pelaksanaan penelitian, Metode analisis data dapat dilakukan bersamaan dengan proses pengamatan. Jadi selama proses penelitian berlangsung data yang diperoleh dapat langsung di analisis.

Sesuai dengan metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka untuk menganalisis data yang telah

dikumpulkan dari lapangan, teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Melalui teknik ini, akan digambarkan seluruh data atau fakta yang diperoleh dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian dan penafsiran terhadap hasil analisis deskriptif dengan berpedoman pada teori-teori yang sesuai.

Selanjutnya analisis data ini akan dilakukan secara induktif, yakni penganalisaan dengan cara menarik kesimpulan atas data yang berhasil dikumpulkan dari yang berbentuk khusus ke bentuk umum, atau penalaran untuk inencapai suatu kesimpulan mengenai semua unsur-unsur penelitian yang tidak diperiksa atau diteliti dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan publik, setelah menyelidiki sebagian saja dari unsur-unsur tersebut sesuai dengan sampel penelitian yang ditetapkan sebelumnya.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kabupaten Aceh Tengah

Aceh Tengah telah eksis sejak zaman pendudukan Belanda (1904-1942) dengan nama wilayah *Onder Afdeeling Nordkus Atjeh* dengan Sigli sebagai ibukotanya dan terbagi atas beberapa *Landscap*. Setelah berakhirnya masa pendudukan Belanda, diteruskan dengan masa pendudukan Jepang (1942-1945) dan diganti menjadi sebutan *Gun* dan *Sun*. Sebutan *Gun* dan *Sun* kembali diubah namanya pada masa kemerdekaan (1945) menjadi wilayah, yang selanjutnya berubah lagi menjadi Kabupaten yang terdiri atas beberapa Kewedanan dan *Sun* menjadi Negeri yang selanjutnya berubah lagi menjadi Kecamatan.

Secara hukum, Kabupaten Aceh Tengah dikukuhkan pada tahun 1956 melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1956, melalui Undang-undang Nomor 4 Tahun 1974 Kabupaten Aceh Tengah dipecah menjadi dua wilayah yang salah satunya adalah Kabupaten Aceh Tenggara. Kemudian dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, Kabupaten Aceh Tengah dimekarkan kembali menjadi dua Kabupaten melalui Undang-Uudang Nomor 41 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bener Meriah.

### 1.1. Keadaan Geografis dan kependudukan

Kondisi Geografis Kabupaten Aceh Tengah. Kabupaten Aceh Tengah terletak pada  $04^{\circ} 10' 33''$  sampai  $05^{\circ} 57' 50''$  Lintang Utara dan  $95^{\circ} 15' 40''$  sampai  $97^{\circ} 20' 25''$  Bujur Timur. Berada pada ketinggian antara 200 meter sampai 2.600 meter di atas permukaan laut (mdpl) dengan luas wilayahnya sekitar 4.318,39 km<sup>2</sup>.

Adapun batas wilayah Kabupaten Aceh Tengah sebagai berikut;

- Sebelah Utara : Kabupaten Bener Meriah dan Bireuen;
- Sebelah Selatan : Kabupaten Gayo Lues dan Nagan Raya;
- Sebelah Timur : Kabupaten Aceh Timur;
- Sebelah Barat : Kabupaten Aceh Barat dan Pidie

Selanjutnya daerah cakupan pelayanan dan jumlah penduduk dalam wilayah Kabupaten Aceh Tengah dengan pembagian secara administratif Kabupaten Aceh Tengah sampai dengan saat ini terdiri dari 14 kecamatan, dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini;

Tabel 4.1  
Wilayah Administratif dan kependudukan  
Kabupaten Aceh Tengah

No	Kecamatan	Jumlah penduduk (jiwa)	Keterangan
1	2	3	4
1	Linge	9.995	
2	Bintang	10.387	
3	Lut Tawar	20.853	
4	Pegasing	21.098	

5	Bebesen	38.643	
6	Silih Nara	22.854	
7	Ketol	14.392	
8	Celala	9.785	
9	Kebayakan	17.486	
10	Kute Panang	8.395	
11	Bies	7.872	
12	Rusip Antara	8.051	
13	Atu Lintang	7.179	
14	Jagong Jeget	10.299	
<b>TOTAL</b>		<b>207.289</b>	

Sumber: Data SIAK Kabupaten Aceh Tengah

## 2. Lokasi dan obyek penelitian

Berikut akan dipaparkan tentang objek penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah.

### 1.1. Visi dan Misi

Visi

*“Terwujudnya Penataan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Cepat dan Tepat Menuju Masyarakat Aceh Tengah Sejahtera 2018”*

Misi

Misi adalah sesuatu yang harus diemban atau dilaksanakan oleh instansi pemerintah, sebagai penjabaran dari visi yang telah ditetapkan. Dengan pernyataan misi diharapkan seluruh anggota organisasi dan pihak yang berkepentingan dapat mengetahui dan mengenal keberadaan dan peran instansi



pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan negara. Adapun Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah adalah :

1. Mewujudkan pengelolaan administrasi yang akurat, tertib dan aman
2. Mewujudkan aparatur yang profesional
3. Mewujudkan tertib dokumen kependudukan dan data base yang berkualitas

#### 1.2. Tujuan

Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi dari pernyataan misi. Tujuan adalah hasil akhir yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka yang telah ditentukan. Tujuan organisasi harus konsisten dengan tugas dan fungsinya. Secara kolektif tujuan organisasi menggambarkan arah strategis organisasi dan perbaikan-perbaikan yang ingin diciptakan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi. Penetapan tujuan didasarkan kepada faktor-faktor kunci keberhasilan yang ditetapkan setelah penetapan visi dan misi.

Adapun tujuan yang ingin dicapai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pengelolaan administrasi yang efektif dan efisien.
2. Meningkatkan sarana prasarana aparatur yang representatif dan kualitas aparatur.
3. Meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan dan akurasi database.

#### 1.3. Sasaran

Adapun sasaran sebagai bentuk penjabaran dari tujuan yang telah ditetapkan diatas, adalah sebagai berikut:

1. Terselenggaranya pelayanan administrasi yang prima.

2. Meningkatnya efektifitas efisiensi kinerja aparatur dan kompetensi aparatur.
3. Meningkatnya kepemilikan dokumen kependudukan dan validitas data base.

### 3. Tugas Pokok dan Fungsi serta struktur organisasi

Berdasarkan Qanun Kabupaten Aceh Tengah Nomor 20 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan tata kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Aceh Tengah sebagaimana telah diubah dengan Qanun Kabupaten Aceh Tengah Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Qanun Kabupaten Aceh Tengah Nomor 20 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan tata kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Aceh Tengah dan Peraturan Bupati Aceh Tengah Nomor 26 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Pemangku Jabatan Struktural pada Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Aceh Tengah.

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah terdiri dari:

1. Kepala dinas;

2. Sekretaris;

Sekretariat di bawah sekretaris terdiri dari :

a. Kepala Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Evaluasi

b. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

3. Bidang pelayanan pendaftaran penduduk;

Bidang Pendaftaran Penduduk terdiri dari :

a. Kasi Identitas Penduduk

c. Kasi Pendataan Penduduk

d. Kasi Pindah Datang Penduduk

4. Bidang pelayanan pencatatan sipil;

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari:

- a. Seksi penerbitan akta
- b. Seksi pengelolaan dokumen dan pelaporan capil
- c. Seksi pencatatan dan registrasi

5. Bidang PIAK dan pemanfaatan data;

Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data terdiri dari:

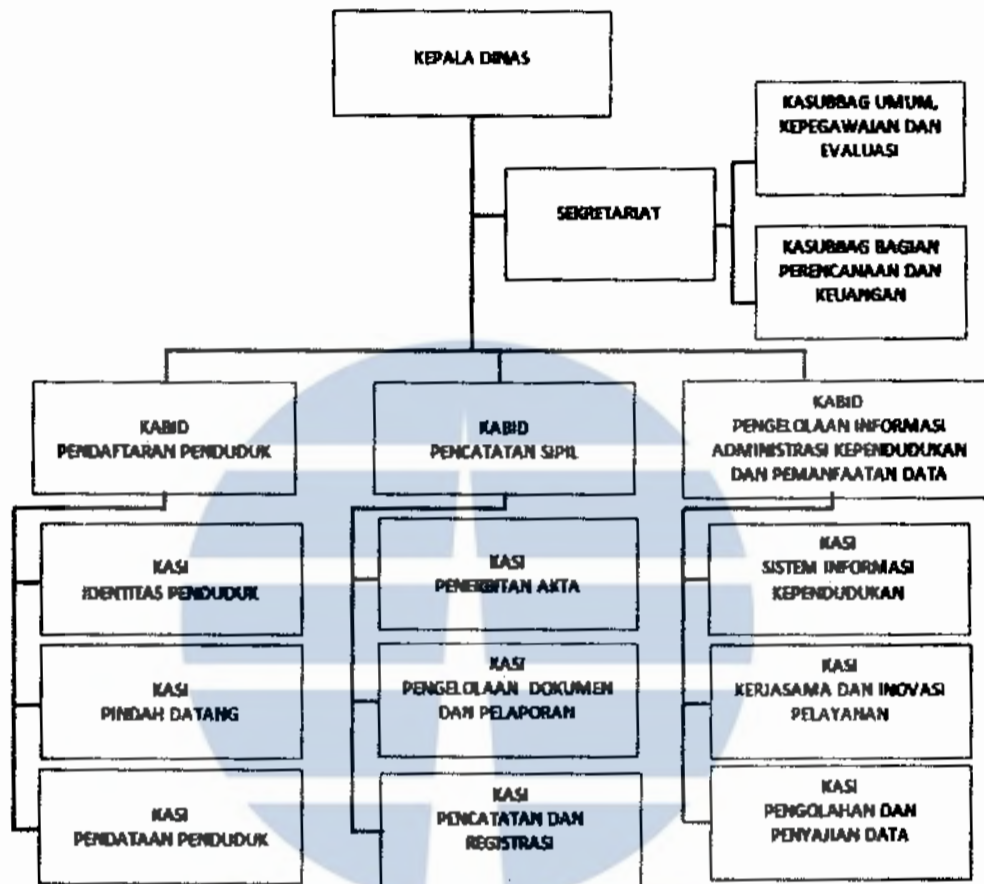
- a. Kasi sistem informasi administrasi kependudukan
- b. Kasi seksi pengolahan dan penyajian data
- c. Kasi kerjasama dan inovasi pelayanan



Struktur organisasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil  
Kabupaten Aceh Tengah

**STRUKTUR ORGANISASI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN ACEH TENGAH**

BAGIAN STRUKTUR ORGANISASI DAN TATA KERJA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN ACEH TENGAH



Sumber: Qanun Kabupaten Aceh Tengah Nomor 20 Tahun 2008.

#### **4. Tatalaksana pelayanan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Aceh Tengah**

Adapun tatalaksana pelayanan umum yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah meliputi :

1. Kartu Keluarga;
2. Kartu Tanda Penduduk (KTP);
3. Akta Catatan Sipil Kelahiran;
4. Akta Catatan Sipil Kematian;
5. serta Akta perkawinan bagi Non Muslim;

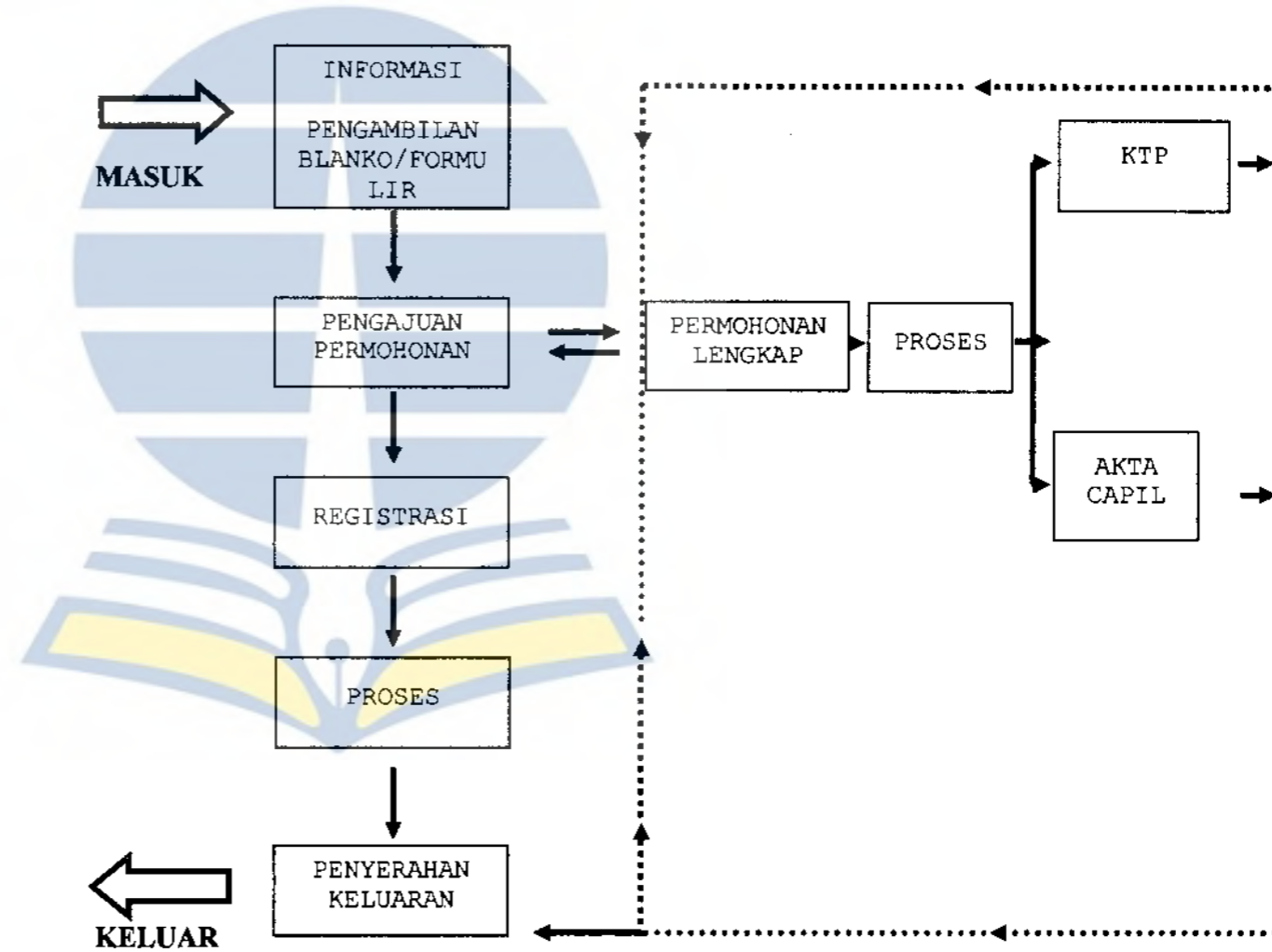
Hal yang berkaitan dengan persyaratan, mekanisme dan tata cara, jangka waktu penyelesaian telah diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah Kabupaten Aceh Tengah.

Dalam pengelolaan naskah dinas berupa surat masuk dan keluar yang menjadi urusan Dinas mengikuti prinsip satu pintu, yaitu berpusat pada tata usaha (TU) dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten aceh tengah.

Untuk melihat alur pelayanan pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Aceh Tengah, tergambar seperti dalam bagan 4.1 sebagai berikut :



Bagan 4.1  
Alur pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil  
Kabupaten Aceh Tengah



Dalam melaksanakan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah, tentunya terdapat personil pelaksananya, yaitu :

1. Kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil.
  - a. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil dipimpin oleh seorang kepala yang disebut kepala dinas;
  - b. Kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil diangkat dan diberhentikan atau diganti oleh bupati Aceh Tengah;
  - c. Kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil mempunyai tugas melaksanakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang pendaftaran penduduk, catatan sipil, pengolahan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
  - d. Dalam melaksanakan tugas, secara administratif dan teknis operasional kepala dinas bertanggung jawab kepada bupati Aceh Tengah melalui sekretaris daerah.
2. Petugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Petugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil terdiri dari petugas tata usaha (TU) dan petugas teknis pelayanan umum.

- a. Petugas tata usaha (TU).  
petugas tata usaha (TU) melaksanakan urusan administrasi umum termasuk pencatatan masukan dan keluaran pelayanan umum, surat menyurat dan urusan pelayanan umum;

b. Petugas tata usaha (TU) dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

petugas tata usaha (TU) adalah bagian dari organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah;

c. Petugas teknis pelayanan umum dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah petugas yang berasal dari instansi atau unit kerja pemberi atau pemroses pelayanan umum yang bersangkutan.

3. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah membuka peluang terhadap adanya keluhan dan pengaduan, informasi pelayanan melalui media masa yang dimiliki, dan bisa diakses melalui Website: [disdukcapil. Aceh Tengah.go.id](http://disdukcapil.acehtengah.go.id) yang bertujuan untuk melihat jenis layanan, persyaratan, kritik dan saran dan berbagai macam keluhan dan ketidakpuasan dari masyarakat

#### **B. Hasil Penelitian**

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah dalam suatu birokrasi pemerintahan sudah menjadi rahasia umum bahwa kualitasnya rendah. Namun hal ini tidak menjadikan alasan utama untuk tetap pesimistik atas perubahan yang mungkin terjadi dalam paradigma pelayanan yang selama ini menempatkan aparatur dengan birokrasinya pada posisi yang harus dilayani, tetapi harus berubah kepada paradigma yang menempatkan pengguna jasa (konsumen) pada posisi yang lebih tinggi.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan



kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama Rasyid (1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Upaya pergeseran paradigma yang dimaksud diatas, secara ideal mesti dimulai dari kemauan (*goodwill*) pemerintah, melalui penyempurnaan kebijakan-kebijakan di bidang pelayanan. Oleh karena itu orientasi pelayanan harus berubah dari sekedar memenuhi kebutuhan pengguna jasa kearah pelayanan yang memuaskan pengguna jasa disertai dengan perilaku pelayanan secara tertulis. Untuk dapat mencapai taraf pelayanan seperti ini, pelayan atau aparatur tidak hanya dituntut harus menguasai teknik pelayanan (IQ) tetapi juga harus memiliki kesadaran emosional (EQ), agar tercapai pelayanan yang memuaskan dan sepenuh hati sesuai dengan standard pelayanan yang berkualitas.

### **1. Kualitas Pelayanan Publik**

Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik maka yang perlu untuk diperhatikan adalah ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. Semakin cepat dan tepat waktu dalam proses pelayanan, maka akan membuat pengguna jasa semakin puas.

Pelaksanaan pelayanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu penggunaan waktu penyelesaian yang cepat. Dengan semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen akan semakin tinggi.

Mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Fandy Tjiptono (2000: 101)

Dalam kaitannya dengan indikator ketepatan waktu, yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah melalui percepatan waktu tunggu pada setiap jenis pelayanan

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Namun demikian, pada kenyataannya masih ditemukan tidak konsistennya antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaiannya yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah, berikut ini akan disajikan fenomenanya :

*...selama 3 (tiga) hari berturut-turut ini saya bolak-balik kesini mau ambil Akta kelahiran anak saya, koq ternyata belum jadi-jadi. Padahal sudah lebih dari 2 (dua) minggu sejak mengurusnya masih belum selesai juga. Malah, dijanjikan oleh petugasnya...besok...besok, nyatanya...mana? (hasil wawancara dengan ibu Maulida, 15 Februari 2018).*

Selain itu terlihat masih ada keluhan dari sebagian masyarakat sebagai konsumen tentang pelayanan publik, yaitu :

*...Ngurus KTP saja sampai harus sebulan lamanya, tapi tetap saja tidak beres-beres. Memangnya kerja petugas disana ngapain saja (hasil wawancara dengan ibu surtinah, 17 februari 2018).*

Dari gambaran tersebut diatas terlihat jelas bahwa masih banyak dari masyarakat yang mengeluhkan tentang ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah.

Masyarakat di Kabupaten Aceh Tengah yang mayoritas sebagai petani dari suku 'Gayo' yang terkenal dengan watak yang berbeda-beda, akan sangat kecewa apabila segala urusan tidak bisa terselesaikan secara tepat waktu. Hal ini disadari oleh kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah:

*Kami menyadari kekurangan kami, tetapi kami akan berusaha melayani masyarakat sebaik-baiknya semampu kami. Untuk itu, kami mohon pengertian dari masyarakat bahwa dalam setiap urusan pelayanan telah ditetapkan standard waktu dalam penyelesaiannya (hasil wawancara dengan pak Irsyad, 17 februari 2018).*

Waktu penyelesaian setiap urusan berbeda-beda sesuai bidang yang bertanggungjawab menyelesaikannya. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.2 dari daftar penyelesaian suatu urusan dibawah ini.

Tabel 4.2  
Waktu penyelesaian pelayanan

Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian	Instansi
1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	6 hari	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Kartu Keluarga	6 hari	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3. Akta Catatan Sipil Kelahiran	6 hari	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
4. Akta Catatan Sipil Kematian	6 hari	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5. Akta perkawinan bagi Non muslim	6 hari	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah

Dari hasil wawancara, apabila diperhatikan dengan seksama, masyarakat Kabupaten Aceh Tengah yang merasa tidak puas dengan ketepatan waktu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah adalah masyarakat yang mengalami keterlambatan penyelesaian maksimal lebih dari 1 (satu) minggu dari daftar waktu penyelesaian pelayanan.

Berikut ini disajikan tabel 4.2 tentang keterlambatan waktu penyelesaian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah yang biasanya terjadi.

Tabel 4.3  
Keterlambatan waktu penyelesaian pelayanan

Jenis pelayanan	Waktu keterlambatan	Waktu penyelesaian
1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	2 minggu	6 hari
2. Kartu Keluarga	2 Minggu	6 hari
3. Akta Catatan Sipil Kelahiran	2 minggu	6 hari
4. Akta Catatan Sipil Kematian	2 minggu	6 hari
5. Akta perkawinan bagi Non Muslim	2 minggu	6 hari

Sumber : Hasil Analisis

Berbicara mengenai ketepatan waktu pelayanan, sudah waktunya apabila setiap permohonan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah diproses melalui komputerisasi. Dengan lebih meningkatkan pemanfaatan komputer juga dapat *on-line* pada instansi terkait. Hal ini terungkap dari hasil wawancara sebagai berikut :

*Jaman sudah modern, tapi pemanfaatan komputernya masih kurang, dan jaringan selalu terganggu.. Heran... (hasil wawancara dengan Maulida, 19 februari 2018).*

*Memang, disini kita sudah waktunya memberi pelayanan dengan sistem komputerisasi serta menggunakan jaringan On-Line . Hal ini tentu akan semakin mempercepat waktu pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, tapi petugas yang ada apa mampu...? (hasil wawancara dengan maulida,19 februari 2018).*

Hal ini menunjukkan bahwa dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah belum mengadopsi sistem komputerisasi serta pemanfaatan jaringan *On-line* sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan pelayanan publik. Dari kondisi ini dapat dinilai bahwa keberadaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah dalam pemanfaatan teknologi masih rendah.

Proses pelayanan publik dapat dimanipulasi karena tidak adanya sistem komputerisasi. Berbagai berkas-berkas urusan tidak akan terkontrol dengan baik, bahkan hilang sehingga tidak dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Di sini masyarakat menjadi bagian yang paling dirugikan karena sistem yang tidak sistematis. Oleh sebab itu, kebutuhan akan komputerisasi menjadi mutlak adanya bagi setiap birokrasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa agar lebih efektif dan efisien.

Dalam kasus pelayanan publik di Kabupaten Aceh Tengah ini, sistem komputerisasi sudah dilaksanakan namun terkendala jaringan *on-line* yang selalu terganggu sehingga proses pelayanan terganggu pula. Hal ini menyebabkan proses pelayanan bisa dimanipulasi dengan mudah. Kurangnya penggunaan teknologi berdampak pada tidak adanya sistem kontrol manajemen yang tepat.

Indikator berikutnya yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi yang menyangkut prosedur atau tata cara, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Kelengkapan administrasi akan mempermudah dalam proses penyelesaian setiap urusan pelayanan dan diperoleh data yang benar.

*Setiap permohonan harus dilengkapi dengan persyaratan yang lengkap dan harus diisi dengan benar. Kami tidak segan-segan untuk menolak permohonan apabila persyaratan yang diajukan masih kurang lengkap (hasil wawancara dengan bpk Tawila, 20 februari 2018).*

Dari hasil wawancara tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah secara tegas mensyaratkan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan, tetapi hal ini justru sering menyulitkan masyarakat yang masih kurang paham akan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan.

*Heran saya, mau mengurus KTP saja kok dipersulit. Katanya sih kurang surat pengantar (hasil wawancara dengan ibu Maulida, 20 februari 2018).*

*...dengan kelengkapan administrasi sebenarnya akan sangat membantu dalam mempermudah pengajuan permohonan. Tidak usah bingung, toh...di formulir permohonan sudah tertera kelengkapan administrasi yang harus dilengkapi (hasil wawancara dengan pak Tawila, 20 februari 2018).*

Uraian tadi semakin menjelaskan bahwa dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi mensyaratkan adanya kelengkapan administrasi, hal ini didukung dengan adanya petunjuk yang jelas dalam setiap formulir pengajuan permohonan.

Dalam hal kemudahan pemberian pelayanan publik, seringkali di salah artikan. Dikarenakan persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparatur birokrasi mengenai jenis dan kualitas pelayanan publik seringkali belum mencapai

titik temu. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang efisien, transparan, pasti dan adil belum sepenuhnya dipahami oleh aparat birokrasi. Dalam banyak hal diskriminasi dalam pelayanan publik sering dialami oleh kelompok marginal dalam masyarakat, seperti kelompok miskin dan minoritas, padahal prinsip pelayanan publik itu ialah tidak memihak individu atau kelompok manapun. Pelayanan publik harus bersifat terbuka dan dikelola menurut sudut pandang masyarakat pengguna jasa sehingga menyiratkan hubungan yang dekat antara masyarakat pengguna jasa dan petugas pelayanan.

Perlakuan diskriminatif petugas terhadap pengguna jasa pelayanan tentu sangat mengganggu image penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah . Ada banyak kasus diskriminasi yang terungkap lewat petugas sendiri dan sebagian masyarakat.

*Kalau sudah kenal dengan orang dalam, mau ngurus apa saja pasti selesainya cepat (hasil wawancara dengan surtinah, 24 februari 2018).*

*Tolong...ini dikerjakan dulu. Ini punya Pak A, ngurus KTP...pemohon belum tanda tangan KTP sudah jadi,. Enak, hasilnya cepat dan mudah, sehari jadi (hasil wawancara dengan elko,24 februari, 2018).*

Sementara itu, indikator berikutnya akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan, menunjukkan dalam setiap permohonan pelayanan masih ditemukan kesalahan-kesalahan yang berkaitan dengan hal-hal teknis, misalnya kesalahan dalam proses mencetak dokumen. Hal ini patut sebenarnya masih dapat dianggap wajar, tetapi sebagai konsumen yang ingin mendapat pelayanan yang terbaik seharusnya setiap kesalahan hendaknya dapat dikurangi bahkan tidak terdapat kesalahan sedikitpun.

Demikian harapan dari sebagian besar masyarakat selaku pengguna jasa, berikut fenomenanya :

*Selaku manusia pasti pernah berbuat kesalahan, tetapi sekarang jaman udah canggih. kalau bikin KTP itu nulis namanya jangan salah, kalau gak alamatnya yang salah atau kadang-kadang mulis tanggal lahir saja salah (hasil wawancara dengan husni, 26 februari 2018).*

Dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah , menyadari bahwa setiap kesalahan seperti salah cetak, ada yang salah ketik merupakan murni kesalahan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah asal kelengkapan formulir administrasinya telah diisi dengan benar dan pihaknya siap untuk memperbaiki dan mengganti setiap kesalahan tersebut dan masyarakat tidak dipungut biaya. Seperti yang terungkap sebagai berikut :

*Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah siap mengganti setiap kesalahan dan memperbaikinya secara gratis, karena itu merupakan tanggung jawab kami untuk melayani masyarakat. Masyarakat puas kami senang... (hasil wawancara dengan pak Tawila, 27 februari 2018).*

Mengenai apakah setiap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah bebas dari kesalahan ? Setiap manusia pastilah pernah berbuat kesalahan baik itu disengaja maupun tidak. Untuk itu setiap kesalahan dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah akan diperbaiki dan diganti tanpa dipungut biaya. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dalam tanggung jawab kepada konsumen.



## **2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik**

### **A. Struktur Organisasi**

Seperti telah diuraikan pada kerangka konseptual dan pada definisi konsep tentang struktur organisasi yaitu susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi, yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pemberian pelayanan publik.

Struktur organisasi yang ideal pada saat ini adalah struktur organisasi yang ramping (tidak banyak rantai birokrasi) namun mempunyai banyak fungsi. Namun, pada kenyataannya seperti yang telah dijelaskan pada bab I, bahwa keberadaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah ini masih juga terjadi penambahan rantai birokrasi karena di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah hanya merupakan “loket” penerimaan saja, sedangkan tempat prosesnya pada bidang di instansi yang berwenang yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah namun prosesnya yang begitu lama.

Untuk menghindari kesan yang negatif ini, maka mau tidak mau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah harus dapat bekerja secara profesional, dalam pengertian bahwa proses penyelesaian jasa pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dengan kualitas yang lebih baik pula.

Berdasarkan dari hal tersebut apabila dilihat keberadaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah dalam hal struktur organisasi dari segi tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi sudah terlihat

adanya pembagian tugas pokok dan fungsi yang jelas. Karena dalam pelaksanaan sehari-hari petugas yang bertugas banya berjumlah 10 (sepuluh) orang, yang terdiri dari :

1. 1 orang petugas Tata Usaha (TU);
2. 8 orang petugas loket pelayanan;
3. 1 orang petugas bagian umum.

Dari 10 (sepuluh) orang yang bertugas ini, kelemahan yang terlihat adalah tidak ada satu petugas pun yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), mereka adalah pegawai yang berstatus *Rollsstaads* atau yang lebih dikenal dengan pegawai honorer.

Sedangkan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah , hanya kadang-kadang saja datang untuk melihat dan mengecek jalannya pelayanan.

Sementara itu dalam kejelasan pelaksanaan tugas antar bagian-bagian juga terlaksana dengan baik, meskipun hal tersebut menjadi faktor penghambat dalam mempercepat waktu pelayanan dikarenakan setiap urusan pelayanan baru akan diproses setelah terkumpul beberapa formulir pengajuan dan baru dibawa ke bidang terkait. Hal ini terungkap dalam :

*Misalnya ini mas, kalau yang ngurus KTP dalam satu hari sudah terkumpul banyak baru diolah untuk diproses. Sedangkan kalau masih sedikit nunggu dulu yang ngurus besoknya baru diproses (hasil wawancara dengan zainal, 28 februari 2018).*

Dalam hal tingkat hubungan antara atasan dan bawahan, masih terlihat adanya budaya Gayo yaitu 'Hormati pimpinen' yang sangat mempengaruhi dalam hubungan bapak dengan anak. Hal ini disebut budaya paternalisme yang

memandang atasan sebagai pihak yang harus dihormati oleh bawahannya, sedangkan di lain sisi, bawahan hanya dipandang sebagai alat untuk menjalankan perintah atasannya. Ada kecenderungan bahwa aparatur birokrasi yang telah menjadi pimpinan mempertahankan kedudukannya karena dirasakan mampu memberikan keuntungan finansial dan sosial.

Dampaknya adalah aparat bekerja secara lamban karena orang yang ada di dalamnya cenderung menurut dan tunduk pada atasannya tanpa memiliki inisiatif mengembangkan diri. Bawahan berada pada posisi tergantung sehingga tidak berani mengambil keputusan meskipun keputusan itu menyangkut kepentingan yang mendesak.

Banyak sekali fenomena yang dapat dipetik dari hubungan antara atasan dengan bawahan yang terjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah ini. Inilah fenomenanya :

*Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah ini, untuk pemohon yang persyaratannya kurang tetapi butuh cepat, biasanya disuruh menghadap atasan langsung (hasil wawancara dengan sastra, 28 february 2018).*

*Sebenarnya disini tidak pernah ada yang berani mengingatkan pimpinan, sebab dianggap tidak sopan dan takut kualat (hasil wawancara dengan sastra, 28 february 2018).*

*Selama ini dianggap tabu dan tidak etis kalau bawahan ngomongin atasan, kalau atasan salah ya...diam saja (hasil wawancara dengan sastra, 28 february 2018).*

*Pimpinan disini kurang tanggap dan menghargai stafnya. Masak, pegawai yang malas dan rajin sama saja...jadi kalau mau berprestasi itu sia-sia saja (hasil wawancara dengan sastra, 28 february 2018).*

*Kerja saya disini hanya sebagai pelaksana. Jadi, ya tidak punya wewenang apa-apa. Semua keputusan diserahkan sama atasan. Beliau kan yang paling tahu aturan yang berlaku. Jadi, kalau kita minta petunjuk atasan itu, supaya nantinya tidak disalahin, misalnya kalau ada apa-apa. Soalnya kalau*

*dipecahkan sendiri, nanti dikiranya penguasa (hasil wawancara dengan responden, 28 februari 2018).*

Dari fenomena yang terjadi diatas, jelas terlihat bahwa hubungan antara atasan dengan bawahannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah kurang terjalin hubungan yang harmonis. Hal ini apabila dibiarkan secara terus-menerus akan mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, yang berdampak pada kualitas pelayanan akan menurun.

Tidak adanya pendelegasian wewenang kepada bawahan, padahal hal tersebut sangat penting karena bawahan itu sebenarnya yang mengetahui secara langsung kebutuhan masyarakat. Petugas pelayanan adalah orang yang paling dekat dengan masalah dan peluang. Mereka tahu apa yang apa yang terjadi dari jam demi jam sampai bari demi hari dan jika memperoleh dukungan dari pimpinan, mereka dapat menciptakan solusi terbaik untuk memperbaiki organisasi sebagai satu kesatuan. Apabila pimpinan mempercayai pegawai bawahan untuk mengambil keputusan penting, artinya pimpinan menghargai pegawainya.

Pendelegasian wewenang terhadap bawahan akan merangsang pemunculan inovasi yang berkembang dari pegawai yang melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan pelanggan. Dampaknya adalah munculnya semangat kerja pegawai yang lebih tinggi, lebih banyak komitmen dan lebih produktif. Selain diberi wewenang, bawahan juga harus dilindungi karena tidak semua pinipinan menginginkan campur tangan bawahan dalam pengambilan keputusan.

## B. Kemampuan Aparatur

Dalam melayani kebutuhan dari pengguna jasa maka kemampuan aparatur yang bertugas dalam hal pelayanan menjadi sangat penting. Demikian juga halnya dengan kemampuan aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah, aparatur dalam hal ini petugas merupakan ujung tombak dalam bidang pelayanan.

Hal penting yang menjadi faktor penting dari kemampuan adalah tingkat pendidikan aparatur. Apabila diperinci satu-persatu, maka dapat dilihat dalam tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.4  
Tingkat pendidikan aparatur

Jabatan	Tingkat pendidikan
1. Kepala dinas	S-1
2. Tata Usaha	S-1
3. Petugas Loker	2 org S-1, 5 org SMA
4. Bagian Umum	S-1

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah

Dari komposisi tingkat pendidikan aparatur seperti pada tabel diatas, terlihat bahwa kemampuan aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah sudah tergolong baik. Hal ini dibuktikan dengan tingkat pendidikan yang tinggi (sarjana) dan hanya 5 (lima) orang saja yang berpendidikan SMA.

Tetapi dari hasil wawancara di dapatkan bahwa kadang-kadang mereka merasa jenuh dan bosan dalam hal melayani masyarakat. Berikut ini hasil wawancaranya :

*Saya ini sarjana lho...tapi koq saya kerjanya cuma begini, cuma jaga loket. Percuma saja saya sekolah tinggi, keahlian dan kemampuan saya tidak dimanfaatkan sama sekali (hasil wawancara dengan nurjanah, 1 maret 2018).*

Keluh kesah dari salah satu petugas loket di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah ini sebenarnya dapat untuk dipahami. Hal ini patut disayangkan karena kemampuan yang ada tidak dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin. Tetapi, memang dalam hal ini tidak ada yang dapat untuk disalahkan. Apabila diteliti lebih dalam lagi bahwa status kepegawaiannya adalah masih berstatus tenaga honorer. Sehingga sulit bagi petugas tersebut untuk menuntut lebih banyak lagi, apabila nanti penda mengadakan penerimaan pegawai baru atau ada pengangkatan sebagai aparatur sipil negara, ilmu dan kemampuannya dapat lebih termanfaatkan.

Indikator lain dalam variabel kemampuan aparatur adalah kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal. Disini yang dimaksud adalah dalam hal penyelesaian urusan pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah berusaha untuk menyelesaikan setiap permohonan secara tepat waktu dengan segenap kemampuan yang ada.

Untuk itu diperlukan adanya kemampuan melakukan kerja sama yang baik antar instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam birokrasi yang meliputi serangkaian tindakan yang dilakukan aparatur pelayanan yang merepresentasikan adanya pelayanan yang berdasarkan pada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efisien dan tidak terlalu berdasarkan pada juklak dan juknis secara kaku.

Masalah kemampuan melakukan kerja sama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah, terlihat masih menjadi kendala dan kerja sama antara atasan dan bawahan kurang tercipta dengan baik. Bawahan hanya minta petunjuk atasan kalau merasa bingung dalam memutuskan sesuatu.

*...sebagai bawahan saya hanya bertugas sebagai pelaksana saja. Jadi tidak punya wewenang apa-apa. Semua keputusan diserahkan ke atasan. Beliau kan yang paling tahu aturan yang berlaku. Jadi, kalau kita minta petunjuk atasan itu, supaya nantinya kalau ada apa-apa tidak disalahkan. Soalnya, kalau dipecahkan sendiri nanti dikiranya penguasa (hasil wawancara dengan pak Sastra, 2 maret 2018).*

*Sebagai pegawai apabila ada pekerjaan yang tidak pas, maka harus minta petunjuk atasan soalnya sebagai bawahan harus loyal. Loyalitas itu wajar-wajar saja, supaya setiap tindakan yang kita ambil itu benar. Jadi, kebijakan tetap ada di tangan atasan (hasil wawancara dengan sastra, 2 maret 2018).*

Dalam hal kemampuan kerja sama ini, masyarakat pengguna jasa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah tidak tahu-menahu akan apa dan bagaimana yang terjadi dengan proses hubungan antara atasan dan bawahan dalam hal kemampuan kerja sama.

*Saya kesini mau mengurus KTP yang habis masa berlakunya, kalau ditanya tentang hal yang berkaitan dengan petugasnya...saya tidak tahu (hasil wawancara dengan zainal, 2 maret 2018).*

*Karyawan disini baik-baik koq. Mereka kelihatan kompak...tapi gak tahu ya yang sebenarnya (hasil wawancara dengan responden, 3 maret 2018).*

Di setiap organisasi menuntut harus selalu mengevaluasi setiap hasil kegiatannya secara berkala, agar dapat diketahui perkembangan organisasinya tersebut, apakah organisasi tersebut perlu untuk dilanjutkan atau tidak.

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah setiap aparatur yang terkait dituntut untuk dapat mempunyai kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi. Setiap ada

perubahan dalam organisasi yang bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dalam hal pelayanan dan keluhan-keluhan dari masyarakat, maka setiap aparatur harus tanggap dengan perubahan tersebut.

Seperti halnya dalam penyusunan visi, misi dan sistem pemberian pelayanan dilakukan dengan melibatkan atasan dan bawahan sehingga membuat mereka merasa memiliki tanggung jawab sama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa.

Juga perlu diadakan pertemuan rutin antar pegawai untuk saling memberikan masukan tentang kesulitan-kesulitan yang dialami dan keputusan yang dibuat menyalahi aturan organisasi. Dari sini bisa dipantau apakah perubahan dalam organisasi apakah menyimpang dari visi dan misi organisasi.

Selanjutnya, dalam hal kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan sebenarnya telah diatur pelaksanaannya sesuai dengan Peraturan Daerah yang berlaku. Kegiatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah dimulai pukul 07.45 wib dan pelayanan berakhir sampai pukul 14.15. Selanjutnya berkas permohonan dikumpulkan dan diajukan ke pimpinan.

Tetapi pada kenyataannya, dari hasil observasi ditemukan bahwa bila tidak ada masyarakat yang datang, maka banyak diantara petugas yang santai-santai sambil ngobrol atau bahkan ada yang main tenis meja, game dan permainan lainnya.

Dalam hal kecepatan dalam melaksanakan tugas, petugas dapat bekerja secara cepat dalam artian setiap ada masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan, dengan cekatan petugas segera tanggap melayani.



*Saya merasa puas dengan cara kerja petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah, begitu saya datang ke loket...langsung ada petugas yang menanyakan, Ada yang bisa dibantu...? (hasil wawancara dengan zainal, 5 maret 2018).*

Dari hasil wawancara tersebut, menunjukkan adanya ketimpangan antara petugas yang mampu bekerja secara cepat tetapi mempunyai kebiasaan bila tidak ada kerjaan mereka santai-santai sambil ngobrol atau bahkan main tenis meja, game dan permainan lainnya.

*Sebagai pelayan masyarakat memang harus bekerja secara cepat dalam melayani masyarakat, tetapi di lain pihak saya masih dapat mentolerir bila ada bawahan saya yang ngobrol atau main di waktu jam dinas, asalkan pada waktu itu tidak ada masyarakat yang mengajukan pelayanan (hasil wawancara dengan Jamaluddin, 3 maret 2018).*

Dari jawaban kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah ini maka terjawablah ketimpangan yang terjadi, sebagai atasan masih mentolerir bawahannya asalkan tugas pokoknya sebagai pelayan masyarakat tidak terabaikan.

Apabila selama ini petugas pelayanan tidak bersemangat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa karena masih kurangnya tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik. Lemahnya semangat ini disebabkan tidak adanya kewajiban dan bentuk penghargaan apabila telah memberikan pelayanan yang baik. Akibatnya, pelayanan menjadi tidak inovatif.

*Para petugas disini sepertinya tingkat kreativitasnya rendah, kalau ada yang gak ngerti atau masih bingung...saya disuruh tunggu dulu, mungkin itu nanya dulu ke bosnya (hasil wawancara dengan responden, 3 maret 2018).*

Ada juga sebagian masyarakat yang sangat menyesalkan kurangnya daya kreativitas petugas, hal ini terungkap dalam :

*Sikap petugas disini seperti ndoro saja, suka seenaknya sendiri. Katanya mereka itu abdi masyarakat, tapi kenyataannya koq terbalik gini, malahan*

*masyarakat yang murutin kemauan petugas kalau mau urusannya lancar (hasil wawancara dengan husni, 3 maret 2018).*

Petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah tidak dituntut untuk mengambil keputusannya sendiri karena selama ini pekerjaan yang dihasilkan seolah-olah tidak ada yang menilainya. Hal ini ternyata sangat sesuai dengan jawaban petugas tentang hubungan antara atasan dengan bawahan.

Berarti, masalah yang muncul antara lain disebabkan adanya atasan dalam hal ini kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah yang kurang tanggap terhadap bawahannya yang bertugas sebagai petugas yang melayani kepentingan masyarakat.

Sebagai institusi yang bertugas melayani publik dalam hal ini masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah yang diwakili oleh kepala secara periodik memberikan pertanggungjawaban kepada Bupati Aceh Tengah. Hal-hal yang dilaporkan adalah mengenai laporan keuangan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah. Ini penting sekali karena laporan keuangan tersebut akan dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dalam bentuk pembangunan melalui Pendapatan Asli Daerah (PAD).

*Kami yang bertugas bertanggungjawab langsung ke pak Bupati. Setiap hari pelayanan yang diberikan akan dievaluasi dan laporannya setiap bulan sekali dilaporkan ke Bupati (hasil wawancara dengan pak Irsyad, 5 maret 2018).*

Keberhasilan dalam hal pelayanan publik tidak dapat terlepas dari tingkat keikutsertaan dalam pelatihan atau kursus yang berhubungan dengan bidang

tugasnya. Sebab peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) perlu mendapatkan prioritas sebagai bagian dari peningkatan komitmen pengembangan pegawai.

Selain itu, dengan mengikutsertakan pegawai pada program-program pelatihan mengenai dasar-dasar manajemen organisasi terbuka, kepemimpinan dan penerapan organisasi adaptif diharapkan dapat meningkatkan penguasaan mereka akan konsep-konsep pelayanan publik yang baik.

Adapun jumlah diklat teknis fungsional yang sudah diikuti dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini adalah :

Tabel 4.5  
Diklat teknis fungsional yang pernah diikuti

Jenis Diklat	Yang Sudah Mengikuti
1. Pelayanan prima	Semua
2. Manajemen publik	5 orang
3. Keuangan daerah	3 orang
4. Strategi dan manajemen mutu	5 orang
5. Kepemimpinan	2 orang

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah

Dari uraian diatas, para petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah dapat dikatakan sudah memahami bagaimana cara memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tinggal penerapannya di lapangan yang harus diwujudkan.

### C. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan adalah suatu rangkaian yang saling kait-mengkait secara utuh membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah harus memperhatikan setiap tuntutan dari konsumen sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik yang diselenggarakan.

Sesuai tujuan organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah dalam menentukan keberhasilan kualitas pelayanan publik maka salah satu syarat yang sangat *significant* untuk diperhatikan adalah adanya kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan.

Kenyataan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah menunjukkan bahwa faktor kenyamanan bagi masyarakat kurang diperhatikan. Hal ini terlihat dari kondisi ruang pelayanan yang tidak memperhatikan faktor kenyamanan seperti yang distandardkan.

Keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah diungkapkan seperti :

*Ini gimana sih, masak kantor koq kotor dan panas sekali. Masyarakat gimana bisa betah kalau disuruh ngurus Akta di sini (hasil wawancara dengan ibu suryati, 26 februari 2018).*

*Putung rokok berserakan dimana-mana, ada sampah kertas...petugas kebersihannya malas kali ya!! (hasil wawancara dengan suryati, 2 februari, 2018).*

Menanggapi hal ini, Kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah menegaskan :

*Kami menyadari bahwa keberadaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah dalam melayani masyarakat masih jauh dari sempurna. Tetapi hal ini kami konsultasikan dengan Bupati, bahwa anggaran tahun depan akan dipercantik dengan melengkapinya sesuai kebutuhan masyarakat (hasil wawancara dengan pak Irsyad, 5 maret,2018).*

Selain hal tersebut diatas, dalam mendukung sistem pelayanan, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah juga memberikan kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan.

Hal tersebut dilakukan sebagai upaya dalam rangka menjalin hubungan dengan masyarakat sebagai pihak yang harus dilayani dengan haik. Apabila ada keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik, masyarakat dapat mengadukan keluhan tersebut melalui media massa Lintas Gayo (milik Pemda Kabupaten Aceh Tengah ) atau melalui radio yang ada. Dari kedua media massa tersebut selain sebagai sarana bagi masyarakat untuk mengadukan keluhan-keluhan yang berkaitan dengan pelayanan publik juga digunakan sebagai sarana informasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah untuk memberikan penerangan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik juga.

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah juga memberikan informasi kepada masyarakat melalui pemasangan

spanduk-spanduk yang dipasang di jalan-jalan protokol. Masih dalam hal informasi dibuka jalur-jalur khusus (*hotline*) yang menghubungkan Kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah dengan masyarakat pengguna jasa untuk dapat menyampaikan masalah yang dihadapi berkaitan dengan pemberian pelayanan publik. *Hotline* tersebut berupa nomor telepon bebas pulsa yang dapat dihubungi dengan mudah oleh pengguna jasa.

## **C. Pembahasan Penelitian**

### **1. Kualitas Pelayanan Publik**

Untuk mengetahui kualitas pelayan publik di dinas kependudukan Aceh tengah saat ini, peneliti memilih menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiansyah (2011:46-47), yaitu Tangibel (Berwujud), Reability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empaty (Empati).

Kesesuaian dengan persyaratan, Kecocokan untuk pemakaian, Perbaikan berkelanjutan, Bebas dari kerusakan/cacat, Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, Melakukan segala sesuatu secara benar, Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Hardiansyah, (2011)

Pada prinsipnya untuk menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut nya. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan, Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer, Kenyamanan dalam

memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi

Untuk menciptakan Kualitas Pelayanan Publik yang berkaitan dengan perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah menjamin dan memberikan perlindungan terhadap konsumen apabila ada kesalahan, Hal ini terungkap dalam hasil wawancara berikut :

*Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah siap mengganti setiap kesalahan dan memperbaikinya, karena itu merupakan tanggung jawab kami untuk melayani masyarakat. Masyarakat puas kami senang...* (hasil wawancara dengan pak Jamaluddin, 5 maret 2018).

Untuk menjamin perlindungan konsumen, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah melakukan evaluasi secara berkala, dimaksudkan untuk memberikan penilaian secara menyeluruh. Selain itu, masyarakat juga perlu dilibatkan dalam memberikan penilaian dengan jalan menggunakan temu pengguna jasa untuk menjaring keluhan, saran dan kritik dari masyarakat.

Berdasarkan kesemuanya, maka dalam membentuk sistem pelayanan terbaik maka yang harus ditempuh adalah menjalankan cara terbaik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

*Pelayanan yang berkualitas dan handal, pelayanan yang bersahabat, memperluas cakupan pelayanan, melayani dengan baik atau tidak membebani masyarakat* (hasil wawancara dengan jamaluddin, 5 maret 2018).

Dari kesemua uraian pada bab ini, jelas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi. Dengan demikian terjawablah sudah pertanyaan awal pada bab permasalahan.

## **2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Fandy Tjiptono (2000: 60).

### **A. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi perlu diperhatikan apakah ada petugas pelayanan yang mapan, apakah ada pengecekan penerimaan atau penolakan syarat-syarat pelayanan, kerja yang terus-menerus berkesinambungan, apakah ada manajemen yang komitmen, struktur yang cocok dengan situasi dan kondisi dan apakah ada sumberdaya yang mapan. Dalam pengendalian pelayanan perlu prosedur yang runtut yaitu antara lain penentuan ukuran, identifikasi, pemeliharaan catatan untuk inspeksi dan peralatan uji, penilaian, penjaminan dan perlindungan (Gaspersz, 1994). Oleh karena itu struktur organisasi yang demikian akan berpengaruh positif terhadap pencapaian efektivitas pelayanan. Akan tetapi, apabila struktur



organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat efektivitas pelayanan publik yang baik.

Dalam pembahasan mengenai struktur organisasi ini, akan diawali dari konsep bahwa struktur organisasi dalam penelitian ini adalah susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pelayanan publik.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa struktur organisasi yang lebih efisien akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik itu sendiri. Disini yang dimaksudkan adalah dengan mengembalikan fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tidak hanya berfungsi sebagai loket saja tetapi lebih pada hakikatnya sebagai unit pelayanan satu atap, yaitu setiap unit kerja dari masing-masing instansi berada di lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut, sehingga setiap ada permohonan pelayanan dapat langsung diproses. Hal ini akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah .

#### **B. Kemampuan Aparatur**

Dalam pembahasan mengenai kemampuan aparatur ini, akan diawali dari konsep bahwa kemampuan aparatur dalam penelitian ini adalah suatu keadaan yang menunjukkan pengetahuan, kemampuan dan kemauan dari aparatur untuk melaksanakan tugas dalam rangka memperlancar tujuan organisasi.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa kemampuan aparatur yang semakin tinggi dan semakin baik maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yaitu akan semakin baik. Tetapi dalam kasus di Kabupaten Aceh Tengah ini dalam hal

kemampuan aparatur, indikator pendidikan aparatur ternyata tidak sesuai dengan konsep yang ada. Dimana dalam konsep yang ada semakin tinggi pendidikan aparatur maka kemampuannya semakin baik, tetapi kasus di Kabupaten Aceh Tengah tingkat pendidikan aparatur tidak membawa pengaruh yang *significant* terhadap kemampuan aparatur dalam hal kualitas pelayanan.

Dari aparatur negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (Handyaningrat, 1986). Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau *ability* sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik (Bibson, 1991), sedangkan *skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas (Soetopo, 1999).

Oleh karena itu dengan kualitas pelayanan yang semakin baik maka kemampuan aparatur sebagai pelaksana dari pelayanan tersebut harus semakin baik pula.

### **C. Sistem Pelayanan**

Dalam pembahasan mengenai sistem pelayanan ini, akan diawali dari konsep bahwa sistem pelayanan adalah rangkaian yang kait mengkait secara utuh membentuk kebulatan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai tujuan organisasi. bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan

hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh (Pamudji, 1981).

suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan (Prajudi, 1992), Dari hasil penelitian diperoleh bahwa sistem pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah masih harus diperhatikan dan ditingkatkan agar lebih baik lagi. Karena dengan semakin baik sistem pelayanan yang diberikan maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bab IV terhadap hasil pembahasan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah masih rendah, hal ini bisa dilihat dari masih tidak konsistennya antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai konsumen, belum maksimalnya sistem komputerisasi dan penggunaan Jaringan *online* secara menyeluruh dan dalam hal menetapkan persyaratan administrasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah masih melayani yang tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, terkadang orang atau masyarakat tertentu, sekaligus dalam sistem pelayanan adanya pilih kasih.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah sistem pelayanan oleh pegawai belum sepenuhnya mengacu kepada struktur organisasi yang ada dan dalam menjalankan tugasnya, terdapat hubungan yang kurang harmonis antara atasan dan bawahan dan kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah dalam hal ini bertindak sebagai atasan kurang memberikan pendelegasian wewenang kepada bawahan. Dari sistem pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah masih rendah dikarenakan kondisi ruang pelayanan

masih kotor dan kenyamanan dari masyarakat kurang diperhatikan serta masih kurangnya sarana dan prasarana pendukung lainnya.

## B. SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah, adapnn hal-hal perlu disarankan untuk mendapatkan perhatian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah sudah waktunya diberlakukan seperti konsep aslinya yaitu penerimaan kelengkapan berkas, serta diproses secara cepat, akurat sesuai dengan ketentuan untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat.
2. Kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah, harus melaksanakan prinsip *'The right man in the right place'* maka dalam pendelegasian tugas dan wewenang serta pemberian kesempatan kepada pegawai untuk memegang tanggung jawab perorangan harus jauh dari pola pendekatan hubungan pribadi, tetapi lebih ditekankan pada objektivitas kualitas keahlian dan kecakapan individu penerima wewenang.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah harus mengikuti arus informasi yang semakin cepat, maka penggunaan sistem komputerisasi *online* yang dapat diakses langsung oleh masyarakat harus segera diterapkan, selain akan mempercepat proses pelayanan publik juga agar lebih membuka diri terhadap gagasan-gagasan inovatif, peka terhadap

perubahan dan gagasan inovatif dalam peningkatan produktivitas dan pelayanan.

4. Dalam pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah harus semakin mengembangkan kualitas sumber daya manusia dan demokratisasi, model kepemimpinan harus bergeser dari kekuasaan ke pendekatan keahlian (*from macho to maestro*) dan berjiwa demokratis, dekat dengan bawahan dan menerapkan model birokrasi humanistik yaitu menempatkan manusia pada proporsi dan keahliannya.
5. Terhadap sarana dan prasarana hendaknya ada perhatian dari pemerintah Kabupaten Aceh Tengah mulai dari pembangunan gedung, tempat parkir, ruang tunggu serta fasilitas pendukung lainnya.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku:

- Arikunto, 1996, *prosedur penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta
- Djam'an Satori, 2011, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta.
- Fandy, Tjiptono 2000, *Manajemen Jasa*, Edisi kedua, andy offset, Yogyakarta
- Gaspersz, V., 1994, *Manajemen Kualitas*, Jakarta , Gramedia.
- Handyaningrat, 1986, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gava Media
- Iron, 1994, *Managing Services Companies: Strategies for Succes*. England: Addison Wesley, Publishing.
- Lane, Erik, 1995, *The Public Sector: Concepts, Models and Approaches*. London, Sage Publications,
- Moenir, H.A.S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara,.
- Moerdiono, 1992, *Birokrasi dan Administrasi Pembangunan: Beberapa Pemikiran Pemecahan*. Jakarta, Sinar Grafika.
- Moleong, 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, 1990, *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Jogjakarta. Gadjah Mada University Press.
- Osborne, Gaebler, T 1992, *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, Addison-Wesley.
- Osborne, David dan P. Plastrik, 1997, *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government*, New York, Addison-Wesley.
- Rasyid, 1998, *Makna pemerintahan: Tinjauan dari segi etika dan kepemimpinan*, yarif watampone, Jakarta
- Ratminto, 1999, *Konsep-konsep Dasar Manajemen Pelayanan*, Universitas Gadjah Mada, Jogjakarta.
- Ratminto, Atik, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Siagian, Sondang P., 1994, *Patologi Birokrasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sinambela, Poltak Lijan, dkk, 2011, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, Bumi Aksara
- Soetopo, 1999, *Pelayanan Prima*, LAN RI, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2003. *Good Governance Dalam Rangka Otonomi Daerah*, Mandar Maju, Bandung.

- Sugiyono, 1998, *Metode Penelitian Administratif*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supriatna, Tjahya, 1996, *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Nimas Multima, Jakarta.
- Thoha, Miftah, 1996, *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat: dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, LP3ES, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1995, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Jogjakarta.
- Utomo, Warsito, 1997, *Peranan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, volume 1.
- Zeithaml, Valarie, 1988, *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* dalam *Journal of Retailing*, Spring.
- Zeithaml, Valarie, 1990, *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.

#### **Jurnal-jurnal:**

- Yulindaningtyas, (2015), *Kualitas pelayanan kependudukan terhadap kepuasan masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Kediri)*.
- Nusaerik, (2016), *Kualitas Pelayan Publik di Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman*.
- Suryani, (2010), *Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Studi Kasus Di Kabupaten Reimbang*.
- Mulyadi, (2010), *Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan catatn sipil pada Dinas kependudukan Kabupaten Sintang*.
- Santy, (2011), *Kualias Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon*.



**Peraturan-peraturan:**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang asas penyelenggaraan pelayanan publik serta Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 34 tentang perilaku pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.

Peraturan Bupati Aceh Tengah Nomor 26 Tahun 2008 tentang Pembentukan struktur organisasi dan tugas dan fungsi dinas di Kabupaten Aceh Tengah.



## Lampiran 1

### PEDOMAN WAWANCARA

Dalam melakukan penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah ini, penulis menggunakan tehnik wawancara mendalam. Pedoman wawancara ini sebagai upaya untuk menggali segala aspek informasi terhadap pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Pertanyaan yang diajukan akan berkembang sesuai dengan poin-poin yang telah disusun. Adapun poin-poin pedoman wawancara yang akan dilakukan meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik akan diukur dari tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, diukur dari :
  - a. Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses;
  - b. Kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi;
  - c. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan;
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.
  - a. Struktur organisasi diukur dari :
    1. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi;
    2. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi;
    3. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.
  - b. Kemampuan aparatur diukur dari :

1. Tingkat pendidikan aparatur;
  2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
  3. Kemampuan melakukan kerja sama;
  4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
  5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
  6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
  7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
  8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
  9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
- c. Sistem pelayanan diukur dari :
1. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan;
  2. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;
  3. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

