



Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una

Moh. Rizky Taftazany

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tadulako, Kota Palu, Indonesia

Suasa

Dosen, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tadulako, Kota Palu, Indonesia

Muh. Nawawi

Dosen, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tadulako, Kota Palu, Indonesia

Alamat: Jl. Soekarno Hatta No.KM. 9, Tondo, Kec. Mantikulore, Kota Palu, Sulawesi Tengah 94148

Korespondensi penulis: mohrizkytaftazany@gmail.com

Abstrak. *In general, this research aims to find out the quality of Population Administration Services at the Population and Civil Registration Service of Tojo Una-Una Regency. In writing, this research uses a descriptive research method, namely research carried out in certain rules that exist in real life which describe and explain systematically and accurately the situation of the Quality of Population Administration Services at the Population and Civil Registration Service of Tojo Una-Una Regency. The basis of the research used is qualitative research. The theory used in this research is the theory of Zeithaml, Parasuraman, Bery and friends which includes five indicators, namely Physical Appearance, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results of the research show that the Quality of Population Administration Services at the Population and Civil Registration Service of Tojo Una-Una Regency can be concluded that of the 5 (five) aspects used, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy, 3 (three) aspects have worked well. optimal, namely Tangibles, Reliability, and Responsiveness. Meanwhile, 2 (two) aspects that have not run optimally are Assurance and Empathy.*

Keywords: *Assurance ; Empathy; Physical Appearance; Reliability; Responsiveness*

Abstrak. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una. Dalam penulisannya, penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan dalam aturan tertentu yang berada dalam kehidupan nyata yang menggambarkan dan menjelaskan secara sistematis dan akurat mengenai suatu keadaan dari Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una. Dengan dasar penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini merupakan teori dari Zeithaml, Parasuraman, Bery dan kawan-kawan yang meliputi lima indikator, yaitu Kenampakan Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una dapat disimpulkan bahwa dari 5 (lima) aspek yang digunakan, yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*, 3 (tiga) aspek telah berjalan dengan optimal, yaitu *Tangibles, Reliability, dan Responsiveness*. Sementara 2 (dua) aspek yang belum berjalan dengan optimal yaitu *Assurance dan Empathy*.

Kata Kunci: *Empati; Jaminan; Keandalan; Kenampakan Fisik; Ketanggapan*

PENDAHULUAN

Untuk dapat menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria atau dimensi yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan sudah sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Menurut Zeithaml, Parasuman dan Berry (1998) dalam Pasolong (2007:135) “ada lima dimensi untuk mengevaluasi kualitas layanan yaitu *Tangibles* (bentuk fisik) yakni tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi, *Reliability* (keandalan) yakni kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, dan tepat, *Responsiveness* (daya tanggap) yakni kemampuan untuk membantu

penerima layanan dan menyediakan pelayanan yang tepat, *Assurance* (jaminan) yakni pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan dan *Emphathy* (empati) yakni perhatian individual yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan.”

Penerapan standar pelayanan minimum oleh pemerintah daerah merupakan dari penyelenggaraan pelayanan dasar nasional, standar pelayanan minimal bersifat sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian. Seperti pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una merupakan pelaksanaan sistem administrasi pemerintahan, dengan melalui penyempurnaan sistem administrasi yang baik, tertib, serta teratur, dan diharapkan pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Salah satu indikasi dalam pelayanan adalah melihat dari fungsi administrasi yang berdaya guna sehingga pemerintah kecamatan mampu menjadi sumber segala data, informasi dan lain-lain dalam menunjang pelayanan publik yang optimal.

Salah satu jenis pelayanan publik yang sangat mendasar adalah pelayanan di bidang administrasi kependudukan, dimana pelayanan tersebut berkaitan dengan eksistensi seseorang sebagai warga negara Indonesia. Kepemilikan dokumen kependudukan seperti kartu keluarga dan kartu tanda penduduk menjadi bukti keabsahan identitas seseorang sebagai warga negara yang diakui secara hukum terhadap penentuan status pribadi setiap penduduk. Guna memenuhi dokumen tersebut masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas dari aparatur.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una merupakan salah satu instansi pelayanan publik yang bertugas melaksanakan urusan pemerintahan terkhususnya pada bidang administrasi kependudukan yang terdiri dari pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Keluarga (KK), Surat keterangan pindah, Surat keterangan berdomisili, Surat keterangan kewarganegaraan, dan lain-lain pemerintah. Pada hakikatnya pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dengan baik, oleh karena itu kualitas pelayanan publik turut menentukan tingkat kepuasan Masyarakat.

Sebagai instansi yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una memiliki tantangan yang sangat besar dalam melakukan pelayanan publik. Masyarakat sebagai subjek layanan sangat membutuhkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas oleh pemerintah dalam hal ini instansi tersebut, akan tetapi terkadang kebijakan yang diterapkan oleh Pemerintah Daerah khususnya Pemerintah Daerah Kabupaten Tojo Una-Una tidak diimplementasikan di lapangan sehingga menyebabkan kualitas pelayanan publik belum memuaskan.

Berdasarkan hasil observasi awal masih terdapat beberapa masalah yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una terkait pelayanan administrasi kependudukan yakni keterlambatan proses penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Pindah (SKP), Akta Catatan Sipil dan dokumen kependudukan lainnya. Keterlambatan Dokumen Kependudukan ini dapat disebabkan oleh kurang lengkapnya berkas pemohon sebagaimana yang disyaratkan, ketersediaan blangko dokumen kependudukan, dan rusaknya peralatan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una.

Masalah tersebut akan menjadi pertanyaan dan perlu dibuktikan dengan penelitian, oleh karena itu peneliti melakukan kegiatan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una terkhususnya pada bidang pelayanan administrasi kependudukan.

Adapun Salah satu faktor penting dalam melakukan suatu penelitian adalah kajian penelitian-penelitian terdahulu, dimana hasil penelitian tersebut mempunyai kaitan atau relevan untuk dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan perbandingan atas penelitian yang akan dilakukan yang mana persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu persamaan dalam meneliti bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang menjadi kebaruan dalam penelitian ini adalah waktu dan tempat penelitian yang dilakukan serta jumlah populasi maupun sampel yang tidak sama. Maka dari itu, dengan merujuk pada permasalahan yang dikemukakan sebelumnya, jadi peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una.

KAJIAN TEORI

1. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan kunci suatu kelangsungan hidup suatu organisasi pemberi layanan ketika suatu organisasi mampu memberikan pelayanan melebihi standar tertentu maka akan menciptakan kepuasan bagi penerima layanan tersebut. Menurut Ariani (2005: 3) menyatakan bahwa “Kualitas ditentukan oleh pelanggan, pelanggan menginginkan produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan mereka dan terkait dengan tingkat harga tertentu dari nilai produk”. Sedangkan menurut Kotler (2002:49) “Kualitas adalah sekumpulan fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.” Dari pengertian tersebut jelaslah bahwa selain kualitas berkaitan dengan pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas juga berkaitan dengan upaya perbaikan dan perbaikan terus menerus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan guna memuaskan pelanggan.

2. Pengertian Layanan

Menurut Supranto (2006:227) mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut. Berbeda dengan Sutopo dan Sugiyanti (1998:25) yang berpendapat bahwa pelayanan memiliki arti “Membantu mempersiapkan (atau mengatur) apa yang dibutuhkan seseorang”. Kemudian menurut Mahmoedin (2010:2) “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak kelihatan yang terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen/pelanggan.” Beberapa pengertian pelayanan umum tersebut mengemukakan bahwa pelayanan umum atau pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan atau usaha yang harus dilakukan oleh pemerintah baik di Pusat, Daerah, dan BUMN/BUMD untuk memenuhi kebutuhan yang menjadi tuntutan dari Masyarakat.

3. Jenis-jenis Pelayanan

Fitzsimmons yang dikutip oleh Saefullah (1999:7-8), membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

- a. *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;
- b. *Trade service*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan dan perbankan;
- c. *Iastructur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;

- d. *Social and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan Kesehatan, dan;
- e. *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi

4. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Sinambela (2011:6) kualitas pelayanan ialah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*). Dan menurut Wyock (1988) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2014:268) “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Jadi proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima layanan berdasarkan sudut pandang dan persepsi dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

5. Konsep Pelayanan Publik

Moenir, (2002) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan kepada masyarakat oleh organisasi baik pemerintah maupun swasta sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ditetapkan pada organisasi tersebut. Kita diketahui bahwa pada dasarnya organisasi pemerintahan melakukan layanan kepada masyarakat, karena lembaga pemerintahan (publik) memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk melayani masyarakat secara baik dan profesional. (Maulana, Ahmad Kevin, and Endang Larasati, 2017)

6. New Public Service

Konsep *New Public Service* (NPS) merupakan konsep yang dimunculkan J.V. Derrhart dan R.B. Derrhart dalam "*The New Public Service: Serving, not Steering*" (2003) dimaksudkan untuk merespons paradigma administrasi yang menjadi mainstream saat ini yakni konsep New Public Management yang berprinsip "*run government like a business*" atau "*market as solution to the ills in public sector*". Menurut Denhardt & Denhardt bahwa pemerintah seharusnya melakukan pelayanan publik dengan bentuk Pelayanan Publik Baru (PPB) dalam penerapannya tidak dilakukan seperti sebuah perusahaan tetapi pelayanan dilakukan secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminasi, jujur dan akuntabel (Pane, Arya Duta Permana, and Suhairi Suhairi, 2022).

7. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml- Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2007:135), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan/jasa diantaranya adalah:

- a. *Tangibel* (berwujud): Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b. *Reliability*: Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya.
- c. *Responsiveness*: Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. *Asurance*: Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. *Empathy*: Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

8. Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen (Tuju, Melinda A. Michiko, Marthen Kimbal, and Michael

Mantiri, 2017) dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain, dan dalam hal ini adalah akte kelahiran dan kartu keluarga (Pasal 1 UU No. 23 Tahun 2006). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pembangunan berwawasan kependudukan hendaknya bersifat holisti (Syahirah, 2020), dengan menjadikan faktor penduduk sebagai titik sentral pembangunan melalui penyediaan data registrasi akurat; menyelenggarakan administrasi kependudukan untuk mengakomodir hak penduduk dan perlindungan social (Tridyanti, Khori Ayu, and Nurbaiti Nurbaiti, 2022); menciptakan sistem informasi administrasi kependudukan terpadu, berbasis teknologi informasi melalui komitmen berbagai pihak; dan mengelola sistem dan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintah yang baik (*good governance*) serta penuhi tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik (Oktari and Disa Mulia) .

9. Penelitian Terdahulu

Dalam bagian ini merupakan landasan penelitian seperti penelitian dari Rubiyantiningsih (2021). Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian yang menjadi subjek penelitian ini adalah pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang khususnya di bagian pelayanan administrasi kependudukan.

Penelitian kedua adalah Dudi Komarudi (2022). Dalam penelitiannya menggunakan tipe penelitian deskriptif dan dasar penelitian kualitatif. Kemudian yang menjadi subjek penelitian ini adalah pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan khususnya di bagian pelayanan administrasi kependudukan.

Selanjutnya Koko Mulyanto, Angkat, Abdul Kadir, Isnaini (2017). Dalam penelitiannya menggunakan tipe penelitian deskriptif dan dasar penelitian kualitatif. Kemudian yang menjadi subjek penelitian ini adalah pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi khususnya di bagian pelayanan administrasi kependudukan.

Dan yang terakhir Sari, Luh Ratna, dan I. Nyoman Mangku Suryana (2019). Dalam penelitiannya menggunakan tipe penelitian deskriptif dan dasar penelitian kualitatif. Kemudian yang menjadi subjek penelitian ini adalah pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi khususnya di bagian pelayanan administrasi kependudukan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Objek daripada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una. Adapun subjek penelitiannya adalah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una- Una berjumlah 2 orang dan Masyarakat 5 orang. Maka ada 7 informan. Sumber data primer diperoleh dari informan dan sumber data sekundernya adalah dari dokumen-dokumen berupa arsip yang ada di Dina Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una. Adapun Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yakni studi Pustaka dan studi lapangan yang memuat observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun Teknik analisis data dalam penelitian ini yakni Kondensasi Data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi dilakukan saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawancara umum. Komponen reduksi data dan sajian data dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data setelah terkumpul maka tiga komponen analisis (Kondensasi data, sajian data, dan kesimpulan/verifikasi) berinteraksi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una

Sebagai lembaga pemerintah yang dikategorikan lembaga publik untuk bidang pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di Kabupaten Tojo Una-Una untuk mewujudkan semangat *good governance*. Dalam pelayanan administrasi kependudukan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una memberikan berbagai macam bentuk layanan administrasi kependudukan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat umum, khususnya di Kabupaten Tojo Una-Una seperti pemberian layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang lebih berkualitas dengan melakukan respon yang baik dalam berbagai kebutuhan serta keluhan masyarakat akan pelayanan di lembaga pemerintah tersebut agar lebih berkualitas, pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan prinsip-prinsip yang sesuai dan tepat, dan lebih mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan dibanding dengan kepentingan pribadi atau kelompok. Terkait dengan hal tersebut, maka dalam bab ini peneliti akan melakukan pemaparan beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una dengan menggunakan beberapa indikator sebagai bagian dalam instrument penelitian.

1. Tangibles (Kenampakan Fisik)

Kenampakan Fisik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una sudah baik, karena terdapat beberapa ruangan baru untuk pengurusan administrasi kependudukan, seperti ruang tunggu, ruang pendaftaran, ruang pengambilan, dan ruang perekaman. Selain itu juga dengan kondisi ruangan yang bersih serta cara berpenampilan pegawai yang rapih menambah kesan positif dari masyarakat yang sedang melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Untuk fasilitas sarana dan prasarana sudah memadai dan dinilai cukup baik.

Berdasarkan hasil peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una menemukan bahwa fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki dinas tersebut sudah memadai, dan fasilitasnya sudah baik dan nyaman digunakan masyarakat. Walaupun begitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tetap harus memeriksa kerusakan-kerusakan apa yang ada nantinya. Seperti kursi dan fasilitas lainnya. Sehingga kualitas pelayanan dalam hal administrasi kependudukan dapat terlaksana dengan baik dan maksimal.

2. Reliability (Kehandalan)

Merujuk kepada hasil peneliti dengan para informan sebagai bagian dari bentuk instrumen bahwa kualitas penelitian tersebut, maka hasil wawancara dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una terhadap proses pengurusan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan untuk masyarakat pada bagian indikator Reliability dikategorikan baik. Berdasarkan pemaparan yang dinyatakan oleh para informan (masyarakat) menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan telah sesuai dengan standar operasional waktu yang telah diberikan.

Hal tersebut menunjukkan sistem ketepatan waktu yang telah disesuaikan dan menjadi salah satu perhatian penting yang diberikan oleh para pegawai dalam Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una untuk memberikan pelayanan dengan kualitas baik. Namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih terus perlu dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan. Menurut informan (Pegawai) dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una juga telah melakukan atau mengeluarkan kebijakan untuk memberikan kepada seluruh individu terutama dalam hal ini adalah pegawai untuk mendapatkan akses pelatihan terkait dengan keterampilan.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Berdasarkan data yang diperoleh melalui mekanisme wawancara dengan para informan ditemukan bahwa hasil evaluasi kualitas pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una untuk indikator Responsiveness dapat dikategorikan baik, karena di dasari oleh beberapa hal seperti pelaksanaan terhadap daya tanggap yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una terhadap usulan dan masukan yang diberikan kepada masyarakat dalam proses pengurusan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dapat dilaksanakan dengan baik.

Kemudian terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una sudah memuaskan untuk masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una sudah memberikan tanggung jawab yang benar terhadap proses pelayanan dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tanggap.

4. Assurance (Jaminan)

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa indikator Assurance (Jaminan) pelayanan kepada masyarakat masih kurang baik. Meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una mempunyai Standar Operasional Prosedur sebagai acuan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat juga dalam pengurusan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya, namun tidak bisa dipungkiri bahwa memang masih terdapat pegawai yang melakukan pelayanan yang kurang baik kepada masyarakat, seperti melayani masyarakat dengan memperlihatkan raut wajah yang datar, serta nada bicara yang keras yang membuat masyarakat tidak nyaman dalam melakukan pengurusan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Etika pelayanan yang baik merupakan hal penting yang harus di implementasikan dalam melakukan pelayanan kepada Masyarakat.

5. Empathy (Empati)

Dari hasil wawancara penelitian, dapat disimpulkan bahwa indikator Empathy (Empati) belum berjalan dengan baik. Meskipun hasil wawancara bersama informan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una yang mengatakan bahwa telah memberikan arahan kepada pegawai agar para pegawai melakukan pelayanan dengan penuh tanggung jawab dan melakukan pendekatan secara emosional, serta para pegawai juga diwajibkan untuk memahami apa kemauan dari masyarakat agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, dalam implementasinya hal tersebut masih belum dimaksimalkan proses penerapannya karena masih terdapat beberapa oknum yang membedakan dalam melakukan pelayanan kepada Masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una, dapat disimpulkan bahwa dari 5 (lima) aspek yang digunakan, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy, 3 (tiga) aspek telah berjalan dengan optimal, yaitu Tangibles, Reliability, dan Responsiveness. Sementara 2 (dua) aspek yang belum berjalan dengan optimal yaitu Assurance dan Empathy. Dikatakan belum optimal karena masih terdapat pegawai yang tidak mengedepankan etika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta masih terdapat beberapa oknum yang membedakan dalam melayani masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Angkat, Koko Mulyanto, Abdul Kadir, and Isnaini Isnaini. "Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi." *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)* 7.1 (2017): 33-48.
- Ariani, 2005. *Manajemen Kualitas (Pendekatan sisi Kualitatif)*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Denhardt J. V. and R. B. Denhardt. (2003). *The New Public Service; Serving, not Steering*. New York: M.E. Shape.
- Dudi Komarudi, 2022. *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan*. Tesis. Universitas Medan Area Medan.
- Fandy Tjiptono. 2017. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4.
- Kotler, 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Maulana, Ahmad Kevin, and Endang Larasati. "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang." *Journal of Public Policy and Management Review* 6.2 (2017): 659-668.
- Mahmoedin. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Oktari, Disa Mulia. *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis*. Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020.
- Pane, Arya Duta Permana, and Suhairi Suhairi. "Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara." *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen* 2.2 (2022): 1569-1589
- Pasolong, Herhani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rubiyantiningsih, 2021. *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*. Tesis. Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
- Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik*, dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip Unpad.
- Sari, Luh Ratna, and I. Nyoman Mangku Suryana. "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana." *SINTESA (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)* 10.2 (2019): 83-89.
- Sinambela, Lijan Poltak, Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supranto, Johannes. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sutopo dan Sugiyanti. 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi RI.
- Syahirah, Nur. *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar*. Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020.
- Tridyanthi, Khori Ayu, and Nurbaiti Nurbaiti. "Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan." *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (EBMA)* 3.2 (2022): 851-857.
- Tuju, Melinda A. Michiko, Marthen Kimbal, and Michael Mantiri. "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan (Suatu Studi Tentang Pelayanan Akta Kelahiran)." *JURNAL EKSEKUTIF* 2.2 (2017).