

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WAKATOBI

Dilla Chyntia

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
dillachyntia2000@gmail.com;

Achluddin Ibnu Rochim

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didin@untag-sby.ac.id;

M. Kendry Widiyanto

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
kenronggp@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Tujuan Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil Kabupaten Wakatobi. Jenis penelitian ini merupakan penelirian kualitatif yang ditelan dengan menggunakan metode deskriptif analitik, untuk memperoleh hasil secara mendalam dan menyeluruh. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Temanggung dinilai dari dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Berdasarkan (1) dimensi bukti fisik (*tangible*), fasilitas pendukung pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Wakatobi belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini di tandai belum adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian proses layanan, (2) dimensi kehandalan (*reliability*), pegawai melakukan pemrosesan produk layanan dengan tepat waktu, selain itu biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci secara jelas, (3) daya tanggap (*responsiveness*), pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut, (4) jaminan (*assurance*) berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan, dan (5) empati (*empathy*) sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pulik*

ABSTRACT

Purpose To describe and analyze the quality of public services at the Population and Civil Registry Office of Wakatobi Regency. This type of research is qualitative research carried out using descriptive analytic methods, to obtain in-depth and comprehensive results. Data collection techniques were carried out using observation, interview and documentation techniques. This study shows the quality of public services in the Dinas Population and Civil Registration in Wakatobi Regency is assessed from dimensions of physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy). Based on (1) dimensions of physical evidence (tangible), service support facilities in Didukcapi Wakatobi Regency are not sufficient and satisfying for the community. It is marked yet there is a loudspeaker to call the queue, and there are no reading books or newspapers that can be read while waiting for the service process queue, (2) dimensions of reliability (reliability), employees process service products in a timely manner, in addition to the costs borne by the community clearly detailed, (3) responsiveness, employees respond to questions asked by the community and provide direction related to these questions, (4) guarantees (assurance) in the form of ease of service and security guarantees to people who apply for services, and (5) empathy (empathy) the friendly attitude of officers in dealing with requests, criticisms, and suggestions given by the community.

Keywords: *Quality of Service, Pulik Service*

A. PENDAHULUAN

Pemerintah pada dasarnya ialah pelayan masyarakat, pemerintah diadakan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat bukan diri sendiri. Umumnya pemerintah ialah organisasi yang diberi legitimasi oleh rakyat yang memegang kedaulatan tertinggi kekuasaan negara serta dilengkapi perlengkapan negara. Maka diartikan pemerintah ialah sekumpulan orang yang diberi legitimasi berbentuk kewenangan penjalanan tupoksi pemerintah, yakni penyelenggaraan layanan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan serta pemberdayaan, sehingga pemerintah mempunyai fungsi pelayanan.

Kualitas pelayanan prima yakni pelayanan yang mendekatkan pemerintah terhadap masyarakat. Hal tersebut dapat diwujudkan melalui pemahaman permasalahan masyarakat serta membentuk strategi pelayanan secara efisien. Pelayanan publik ialah bentuk pelayanan meliputi: (1) Pelaksanaan pelayan; (2) pengelolaan pengaduan masyarakat; (3) pengelolaan informasi; pengawasan internal; (4) Penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi.

Keberhasilan pelayanan publik diukur dengan tersedianya pelayanan publik, misalnya jika suatu daerah tidak dapat memperoleh pelayanan dasar yang seharusnya diterima oleh masyarakat, maka hal ini akan berdampak pada kesejahteraan seluruh masyarakat. kepentingan masyarakat. Namun pada

kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih menghadapi permasalahan rendahnya efisiensi pelayanan dan kualitas sumber daya manusia yang kurang memadai, hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan langsung dan tidak langsung dari masyarakat, menuntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dispendukcapil Kabupaten Wakatobi ialah Penyelenggara pelayanan administrasi publik berupa pelayanan kependudukan, meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), surat pindah, dan kartu identitas anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akte kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta cerai, catatan identitas anak anak.

Dispendukcapil Kabupaten Wakatobi menangani kebutuhan hak warga negara dan kebutuhan dasar pemerintah. Dalam penelitian ini terdapat beberapa permasalahan terkait dengan dimensi kualitas pelayanan publik yaitu: fisik (tangible), kehandalan(reliability), Daya tanggap (resposivenes), jaminan (assurance), Empati (empaty). Dari beberapa dimensi di atas ada 2 dimensi pelayanannya yang sudah bagus yaitu fisik (tangible) sarana yang sudah lengkap sehingga masyarakat merasa nyaman Ketika melakukan pengajuan pelayanan, kehandalan (reliability) pegawai melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur yang di Dispenduk. Namun terdapat 3 dimensi yang menjadi permasalahan yaitu Empati (empaty) dalam memberikan pelayanan masih kurang perhatiannya atau masih terkadang cuek dan pilih kasih, tanggap (responsiveness) pegawai dalam memberikan pelayanann terkadang kurang cepat dalam menggapi masalah yang di ajukan oleh masyarakat, dan terakhir Jaminan (assurance) pegawai tidak mampu memberikan jaminan kepastian penyelesaian berkas, apalagi masyarakat yang mengajukan dalam jumlah banyak maka proses penyelesaianny tidak bisa tepat waktu.

Keterbatasan di atas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wakatobi belum memuaskan masyarakat. Dengan menjalankan tugasnya, memiliki kewenangan khusus, dan tidak menyalahgunakan wewenang dan wewenangnya, dapat memberikan pelayanan pegawai negeri yang berkualitas. Sesuai uraian diatas maka penulis tertarik melaksanakan penelitian berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Wakatobi”.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang di gunakan merupakan penelitian Sekunder dan Primer. Penelitian Primer ialah penelitian yang menggunakan Observasi atau pengamatan yang diperoleh secara langsung dilokasi penelitian. Penelitian Primer jga merupakan penelitian yaang dapat diperoleh secara langsung atau menggunakan metode wawancara juga konsioner kepihakpiha-k yang memiliki peran penting dalam penelitian yang diselenggarakan. Keuntungan dalam penelitian primer adalah data yang di dapatkan sangat akurat karena data yang langsung di dapat dari tangan pertama, tidak ada pengeceran

data. Selain itu penelitian ini juga dapat disesuaikan dengan kebutuhan pribadi maupun organisasi. Penelitian Sekunder sangat berbeda dengan penelitian primer jenis penelitian sekunder yaitu penelitian yang dapat di peroleh dari data perusahaan. Laporan lembaga riset, publikasi lembaga pemerintahan, dan juga artikel berita.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Wakatobi merupakan kabupaten yang berada dalam gugusan pulau-pulau di jazirah Tenggara Kepulauan Sulawesi, yaitu tepat di sebelah Tenggara Pulau Buton. Nama Wakatobi di ambil dengan merangkum nama empat pulau utama yang ada di kabupaten wakatobi yaitu wangi-wamgi, Kaledupa, Tomia, Binongko.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wakatobi berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di Kabupaten Wakatobi. Guna untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kabupaten Wakatobi, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (Fandy Tjiptono, 2005:70). Ini melibatkan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, kepastian dan empati. Selain itu, peneliti juga mengkaji hambatan pelayanan publik di Dindikcapil Wakatobi.

Tangible

Dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, harus dilakukan perubahan dan perbaikan yang menghasilkan kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang perlu diperbaiki dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah masalah fasilitas pelayanan. Peran fasilitas pelayanan sangat penting dan berdampak besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, karena dengan adanya fasilitas pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan masyarakat di ruang pelayanan menjadi lebih nyaman dan memuaskan. Dalam penelitian ini indikator yang menentukan dimensi material yaitu: dimensi *tangibles* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, fasilitas fisik pelayanan. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wakatobi sudah menerapkan dimensi *Tangibles* beserta indikatornya.

Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini yang meliputi penampilan peralatan saat melakukan tugas pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat pelayanan dan pelayanan. penggali. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berkembang seperti yang diharapkan oleh masyarakat yaitu sarana fisik. Fasilitas yang kurang memadai seperti kamar mandi untuk staf dan umum hanya satu, tidak ada buku bacaan di ruang tunggu, dan tidak ada pengeras suara untuk antrean. Selain itu, kipas angin yang kurang dingin membuat orang tidak nyaman saat menunggu atau mengantri di siang hari. Kenyamanan lokasi layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap proses layanan. Penyedia jasa sebaiknya lebih memperhatikan kenyamanan pengguna jasa, karena jika

pengguna jasa merasa nyaman saat menawarkan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia jasa. Sebaliknya, jika pengguna jasa merasa tidak nyaman, hal ini berdampak negatif bagi penyedia jasa.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa informan, masih perlu adanya perbaikan sarana fisik dan kelengkapan infrastruktur yang memadai untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Pendaftaran dan Kependudukan Kabupaten Wakatobi. Hal ini sejalan dengan salah satu prinsip pelayanan yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu tersedianya pekerjaan yang layak serta sarana dan prasarana penunjang lainnya, termasuk penyedia jasa. Perangkat Telekomunikasi dan Informatika dan Undang-Undang No. Keputusan No. 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa penyelenggara layanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana layanan yang memadai.

Reliability

Salah satu wujud pelayanan publik yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk cekatan dalam bekerja. *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal-hal yang terlibat dalam aspek ini yaitu, seperti ketepatan waktu, kecepatan, serta kecermatan dalam menyelesaikan produk layanan. Hal tersebut sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan, diketahui bahwa Dindukcapil Kabupaten Wakatobi telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Hal ini dapat terlaksana karena pegawai melakukan pemrosesan pengajuan layanan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku. Selain masalah ketepatan waktu, ketepatan dan kepastian biaya yang dibebankan pada masyarakat juga sudah jelas. Hal ini ditunjukkan dengan adanya syarat, alur pemrosesan, dan rincian biaya yang telah ditempel di papan informasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wakatobi sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kehandalan petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wakatobi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi hal yang paling utama dan perlu diperhatikan, karena dengan kehandalan yang dimiliki oleh pegawai tersebut maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang diharapkan, cepat, dan mudah.

Daya Tanggap (responsiveness)

Daya tanggap merupakan respon atau kesigapan pegawai pada suatu instansi pada saat membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Tanggung jawab ini menjadi bukti dan tindakan nyata yang dilakukan organisasi untuk merespon dan mengenali kebutuhan dan keinginan

masyarakat. Dimensi ini merupakan keinginan untuk membantu pengguna jasa dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan memberikan informasi terkait kebutuhan pelayanan yang jelas. Pelayanan yang tanggap atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap karyawan. Salah satunya adalah kewaspadaan dan keikhlasan menanggapi pertanyaan atau permintaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wakatobi sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Dimensi responsif dan indikatornya diimplementasikan dalam pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Kependudukan Kabupaten Wakatobi. Penilaian kualitas pelayanan dengan dimensi *responsiviness* sudah sesuai harapan masyarakat, meliputi kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan, kemampuan pegawai menyampaikan informasi kepada masyarakat, tanggap terhadap setiap pengguna jasa yang meminta pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pegawai Dindukcapili Kabupaten Wakatobi melayani masyarakat dengan baik. petugas menjawab pertanyaan publik dan memberi nasihat tentang pertanyaan-pertanyaan ini. Namun pertanyaan yang disampaikan melalui website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wakatobi atau melalui website masih belum dijawab dengan segera atau oleh petugas. Selain itu, petugas di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Wakatobi menanggapi dan menindaklanjuti masukan masyarakat. Daya tanggap yang baik dalam pelaksanaan pelayanan juga berdampak signifikan pada. Pegawai sudah memiliki kemampuan untuk merespon dengan memberikan berbagai laporan layanan secara cerdas, detail dan terarah. Apabila pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wakatobi mampu menjaga hal tersebut dengan baik, maka akan dihasilkan pelayanan prima dan petugas yang berkualitas

Jaminan (*assurance*)

Dimensi ini adalah jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas layanan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna layanan kepada penyedia layanan. Setiap jasa membutuhkan jaminan atas jasa yang ditawarkan. Jaminan pelayanan sangat ditentukan oleh kinerja petugas pelayanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas diperlukan keterampilan dan pengetahuan petugas. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wakatobi merupakan instansi yang bertugas menangani masalah kependudukan, khususnya bagi warga Wakatobi. Hal ini dirancang untuk memberikan kenyamanan selama pelayanan, terutama mempermudah pekerjaan bagi masyarakat pengguna jasa. Jaminan diperlukan agar masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jaminan kemudahan penggunaan dan keamanan bagi perseorangan yang mengajukan

pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Wakatobi. Berdasarkan deskripsi hasil wawancara yang telah di sebutkan di bagian penyajian data, diketahui bahwa masyarakat merasa jika pengurusan/pemrosesan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wakatobi mudah, karna semua persyaratan yang harus di penuhi telah dijelaskan oleh petugas. Di samping itu, pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wakatobi juga memberikan jaminan kemudahan layanan bagi masyarakat yaitu berupa pendaftaran pembuatan produk layanan secara *online* untuk beberapa produk (seperti pembuatan akta kelahiran) dan pemberitahuan *via* pesan singkat (SMS) apabila dokumen kependudukan yang diajukan oleh masyarakat telah selesai diproses. Selain jaminakemudahan layanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wakatobi juga menjamin keamanan masyarakat pemohon layanan. Jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait dengan pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan serta kepuasan pada diri pengguna layanan terhadap jasa yang diberikan.

Empati (*Empathy*)

Sikap empati hendaknya dimiliki oleh individu pelayan di instansi pemerintahan seperti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wakatobi. Sikap empati ini dapat diwujudkan misalnya dengan cara memberikan pelayanan dengan ramah. Pengguna layanan akan merasa puas jika pegawai pelayanan tidak diskriminatif dan menunjukkan sikap ramah kepada pengguna layanan. Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan, salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa. Jika pengguna layanan sudah bersikap ramah, menyapa, tersenyum maka akan timbul rasa nyaman pada pengguna layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses bagi penyedia layanan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan. Hal ini telah dimiliki oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wakatobi, terbukti dengan adanya prinsip “Senyum Sapa” yang diterapkan oleh salah seorang Kabid di instansi pemerintahan itu. Pegawai juga sopan dalam melayani masyarakat. Selain dari pernyataan pegawai, pernyataan masyarakat juga diperlukan sebagai bukti bila Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wakatobi telah menerapkan sikap empati.

Oleh karena itu, peneliti mewawancarai bebeapa dari masyarakat, dan mereka pun menyatakan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wakatobi baik dan ramah dalam melayani. Keramahan petugas juga dilakukan dalam menanggapi kritik dan saran dari masyarakat. Sehingga, dapat diketahui bahwa aparatur negara di kantor tersebut telah menerapkan prinsip pelayanan dengan baik, khususnya dalam menerapkan aspek empati. Proses penyelenggaraan pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, Dinas Kependudukan dan

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

Kendala lain yang di temui juga adalah sarana dan prasarana yang belum optimal dalam pelayanan, antara lain keterbatasan tempat pelayanan, kurangnya meja pengguna layanan, toilet pengguna layanan yang kurang yang di sediakan hanya satu dan untuk di pakai pegawai dan masyarakat yang melakukan pelayanan, dan kipas angin di ruang tunggu layanan yang kurang memadai sehingga banyak pengguna layanan yang merasa gerah dan tidak nyaman. Juga tidak ada pengeras suara untuk memanggil antrian dan buku pelajaran di ruang tunggu. Fasilitas tersebut akan berperan sebagai alat utama untuk mempercepat penyelesaian pekerjaan. Adanya sarana dan prasarana untuk memberikan pelayanan dasar dan penunjang dalam proses pelayanan menjadi dasar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Apabila sarana dan prasarana penyediaan pelayanan tidak optimal, maka akan menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna jasa dalam pelaksanaan operasional pelayanan. Sehingga pelayanan publik yang baik tidak diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Diantara berbagai kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kabupaten Wakatobi berusaha mengatasi kendala tersebut antara lain dengan mengadakan diskusi sosial tentang pentingnya pengelolaan kependudukan dan posting di dinas. situs Kependudukan. Kabupaten Wakatobi.

Sarana dan prasarana yang memadai memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna jasa serta dapat memberikan pelayanan yang memenuhi harapan pengguna jasa layanan. Oleh karena itu, sebagai penyedia layanan, Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Wakatobi berupaya meningkatkan sarana dan prasarana, upaya tersebut terdiri dari pendataan sarana prasarana, inventarisasi sarana prasarana, penataan sarana prasarana, bahkan pengajuan usulan pengadaan renovasi gedung.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian dan pembahasan tentang kualitas pelayanan Kantor. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kabupaten Wakatobi dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yaitu Materiality, Reliability, Responsibility, Security dan Empathy.

1. Aspek Tangible berdasarkan hasil pengumpulan bukti fisik: Sarana penunjang pelayanan Dindikcabil Kabupaten Wakatobi kurang memadai

dan kurang memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan tidak ada kipas angin atau AC di ruang tunggu, tidak ada speaker untuk membunyikan antrian, dan tidak ada buku atau koran yang bisa dibaca saat menunggu antrian proses pelayanan.

2. Dari aspek reliability atau kehandalan Dindukcapil Kabupaten Wakatobi terlayani dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan cepatnya proses/pembuatan produk jasa sesuai waktu SOP (Standard Operating Procedure) dan biaya yang dibebankan oleh masyarakat terbuka dan jelas.
3. Berdasarkan aspek responsiveness, diketahui bahwa pegawai Dindukcapil Kabupaten Wakatobi melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan.
4. Dari aspek *assurance*, dapat ditarik kesimpulan bahwa kantor Dindukcapil Kabupaten Wakatobi telah memberikan jaminan kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan di Dindukcapil.
5. Dilihat dari aspek *empathy*, kantor Dindukcapil Kabupaten Wakatobi telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Hal ini tercapai karena pegawai yang melayani masyarakat memiliki sikap yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

Saran

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

1. Dindukcapil Kabupaten Wakatobi sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana prasarana layanan, misalnya dengan meletakkan kipas angin atau AC yang bisa mendinginkan ruang tunggu serta menyediakan buku bacaan, koran, atau majalah di ruang tunggu.
2. Mempromosikan laman web resmi Dindukcapil Kabupaten Wakatobi kepada masyarakat, misalnya dengan mengadakan sosialisasi layanan web ke setiap kecamatan dan kelurahan agar masyarakat mengetahui dan memenuhi persyaratan yang harus dibawa atau dilengkapi dalam pengurusan dokumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2009). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Analisi Data Kualitatif*.: Universitas Indonesia.
- Sugiono. (2012). *Metode Penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Sutopo, A. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. In *Administrasi Perkantoran*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- AFRIANSYAH, A. (2021). *PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TARAKAN* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa STPMD" APMD").
- Silfiah, R. I., & Nabila, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan. *JURNAL APLIKASI DAN INOVASI IPTEKS" SOLIDITAS"(J-SOLID)*, 4(1), 43-52.
- Lestari, R. V. O. R., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 18(2), 118-123.
- Rachman, A., & Djumiarti, T. (2019). Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-Ktp Di Tpdk Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. *Journal Of Public Policy and Management Review*, 8(4), 380-391.
- Amalia, I. S., Risanti, C., Winata, R. H., & Kurniawan, H. (2022). Analisis Kualitas Layanan E-Government Dispendukcapil Surabaya Menggunakan E-GovQual dan Importance Performance Analysis. *Journal Of Information System and Artificial Intelligence*, 2(2), 33-39.
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170-178.
- Supriyanto, D. (2023). Quality of Public Services in Service Office Population and Civil Registration. *Best Journal of Administration and Management*, 1(3), 118-122.
- Amirul, A., Barthos, M., & Suparno, S. (2023, February). Semarang City Government Efforts in Improving the Quality of Administrative Services. In *Proceedings of the 2nd Multidisciplinary International Conference, MIC 2022, 12 November 2022, Semarang, Central Java, Indonesia*.
- Betaubun, W. L., Moento, P. A., & Pradana, R. B. A. (2019, October). Community perception of the quality of administrative services on the Kelurahan Rimba Jaya office district of Merauke 2019. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 343, No. 1, p. 012250). IOP Publishing.
- Sinaga, T. K. N., & Putra, F. (2022, November). Implementation of the E-Kelurahan Program in Improving Public Services in Kelurahan Koya Timur City of Jayapura. In *International Conference on Communication, Policy and Social Science (InCCLuSi 2022)* (pp. 472-480). Atlantis Press.
- Asteriniah, F. (2021). Public Service Quality in Administration in Kalidoni Kelurahan Office, Palembang City. *JPAS (Journal of Public Administration Studies)*, 6(2), 24-27.

- Nisa, A. K., Zauhar, S., & Hermawan, H. (2019). Public Service Planning in the New Public Service Perspective (Study at the Nganjuk District Population and Civil Registration Office). *Wacana Journal of Social and Humanity Studies*, 22(4).
- Sutopo, A., & Kumoro, J. (2017). Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 6(7), 708-718.