

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI  
KABUPATEN TOLITOLI**

**OLEH**

**AFANNY DHEA ARUM SASTRAWATI**

**NIM : S2118128**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
(S1) Ilmu Pemerintahan Pada Universitas Ichsan Gorontalo**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

**2020**

# LEMBAR PERSETUJUAN

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN TOLITOLI

OLEH

AFANNY DHEA ARUM SASTRAWATI

NIM : S2118128

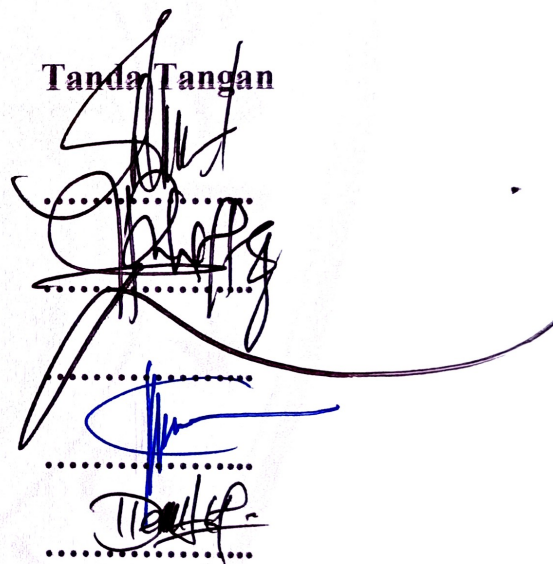
Telah Memenuhi Syarat dan Disetujui Oleh Tim Penguji

Pada Tanggal,..../..../2020

### TIM PENGUJI

1. Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP
2. Sandi Prahara, ST., M.Si
3. Dr. Arman, S.Sos., M.Si
4. Marten Nusi, S.IP., M.AP
5. Deliana Vitasari Djakaria, S.IP., M.IP

Tanda Tangan



Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik

Dr. Arman, S.Sos., M.Si  
NIDN: 091308602

Ketua Program Studi Ilmu  
Pemerintahan

Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP  
NIDN: 0924076701



# LEMBAR PENGESAHAN

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL DI KABUPATEN TOLITOLI

OLEH

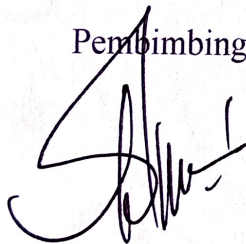
AFANNY DHEA ARUM SASTRAWATI

NIM : S2118128

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
(S1) Ilmu Pemerintahan Pada Universitas Ichsan Gorontalo

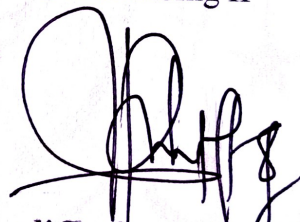
Pembimbing I



Darmawaty Abd Razak, S.IP.,M.AP

NIDN: 0924076701

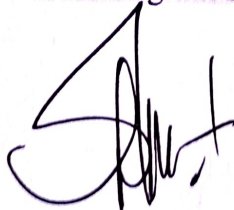
Pembimbing II



Sandi Prahara, St.,M.Si

NIDN: 0929038602

Ketua Program Studi



Darmawaty Abd Razak, S.IP.,M.AP

NIDN: 0924076701

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Afanny Dhea Arum Sastrawati

NIM : S2118128

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan  
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian dalam jangka waktu 3 bulan, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Manakala ada penyimpangan dan kekeliruan dikemudian hari dan terdapat hasil karya orang lain, maka saya siap menerima sanksi yang berlaku di lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun

Gorontalo, Desember 2020

Pernyataan



Afanny Dhea Arum sastrawati



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto :**

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya...” (QS. Al-Baqarah: 286).

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” (QS. Al-Insyirah Ayat 5-6)

“Janganlah kamu menggantungkan cita-cita pada orang lain, tetapi carilah sendiri apa yang kau cari dengan segenap kemampuan, doa serta usaha yang selalu mengiringi langkahmu” (Penulis)

### **Persembahan :**

Kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan kepada saya sehingga dengan mudah saya dapat menyelesaikan skripsi ini

Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Ilham Noce Hursepuny dan Ibu Nurhaidah Hans Tadore, motivator terbesar yang selalu tulus memberikan kasih sayang, doa, dan motivasi yang sangat berharga dalam hidup saya. Terima kasih atas semua pengorbanan dan kesabaran dalam mendidik saya hingga kini.

**ALMAMATERKU TERCINTA  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
TEMPAT AKU MENIMBA ILMU**

**2020**

## **ABSTRAK**

**Afanny Dhea Arum Sastrawati, NIM. S2118128** Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tolitoli. Program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Ichsan Gorontalo, Tahun 2020. Dibimbing oleh : Pembimbing 1 Ibu Darmawaty Abd Razak dan Pembimbing 2 Ibu Sandi Prahara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli dengan pendekatan penelitian kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidak nyamanan pegawai dalam melangsungkan pelayanan yakni merasa tidak nyaman terkait dengan pendingin ruangan yang tidak terlalu berfungsi atau kurang dingin. Selanjutnya masyarakat jg merasa tidak nyaman karena biasanya jika masyarakat terkadang banyak untuk dilayani maka ruangan terasa penuh dan panas. Itu berimbas kepada pegawai yang sedang melangsungkan proses pelayanan publik.

proses pelayanan terkendala terkait dengan gangguan jaringan yang seringkali terjadi. Kemudian kehabisan blangko dengan demikian proses pelayanan terkendala.

**KATA KUNCI: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul ***“Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tolitoli”*** dengan tepat waktu. Proposal penelitian ini dibuat untuk memenuhi syarat penelitian skripsi. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Muhamad Ichsan, SE.,M.Ak, selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Universitas Ichsan Gorontalo
2. Bapak Dr. A. Gaffar La Tjokke, M.Si. selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.
3. Bapak Dr. Arman, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.
4. Ibu Darmawaty Abd Razak, S.IP., M.AP. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo, sekaligus Pembimbing sekaligus Pembimbing I (Satu)
5. Ibu Sandi Prahara, ST., M.Si selaku Pembimbing II (Dua)
6. Kepada seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo
7. Drs. Ashar Ambo Masse selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli

9. Kepada Ayah Ilham Noce Hursepuny dan Ibu Nurhaidah Hans Tadore yang telah menjadi panutan saya
10. Kepada kedua kakak saya Fitriyawati NH Hans Tadore dan Vivie Maryawati NH Hans Tadore yang telah membantu memfasilitasi dalam proses penyusunan skripsi ini
11. Hairil S.Pd yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam proses penyusunan Skripsi ini

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun untuk menyempurnakan Skripsi ini.

Gorontalo, Desember 2020  
Penulis,

Afanny Dhea Arum Sastrawati



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>3</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Kajian Pustaka .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1.1 Konsep pelayanan .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Alur Pikir Penelitian.....</b>	<b>15</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>18</b>
<b>3.1 Objek Penelitian.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2 Metode Penelitian.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2.1 Jenis Penelitian.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2.2 Fokus Penelitian .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2.3 Informan Penelitian .....</b>	<b>19</b>
<b>3.2.4 Sumber data .....</b>	<b>20</b>
<b>3.2.5 Teknik Pengumpulan data .....</b>	<b>21</b>
<b>3.2.6 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>22</b>
<b>BAB IV.....</b>	<b>24</b>
<b>4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....</b>	<b>24</b>

4.1.1	Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli .....	24
4.1.2	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli .....	25
4.1.3	Struktur Organisasi dan Tata Kerja .....	27
4.2	Hasil Penelitian .....	29
4.2.1	Penyajian Data .....	29
4.2.2	Pembahasan .....	44
BAB V	.....	47
5.1	Kesimpulan .....	47
5.2	Saran .....	47
DAFTAR PUSTAKA	.....	
LAMPIRAN	.....	



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kualitas pelayanan public adalah factor penting dalam pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik disertai dengan kinerja pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Kualitas pelayanan public yang sering menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan adalah masalah yang harus mendapat perhatian serius.

Kualitas pelayanan public adalah cara memenuhi pelayanan yang berbentuk jasa yang diharapkan masyarakat puas dalam pelayanan yang diberikan secara cepat dan tepat. Sebagaimana pendapat Moenir (2006 : 204) tentang pelayanan yang berkualitas bahwa “layanan yang cepat, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses yang menyenangkan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan”.

Dimensi kualitas yang harus diperhatikan antara lain dimensi *tangible* dimana petugas yang melakukan pelayanan dalam berkomunikasi dengan pengguna layanan memiliki penampilan yang menarik dengan cara penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pengguna layanan , dengan demikian tidak menimbulkan kesalahan dalam mengikuti prosedur pelayanan yang harus diikuti pengguna layanan. Selain itu kenyamanan tempat pelayanan dapat menimbulkan rasa nyaman bagi pengguna layanan, kemudahan untuk

mencapai lokasi pelayanan serta sarana dan prasara dipastikan memadai untuk digunakan.

Selanjutnya dimensi pelayanan yang harus diperhatikan adalah dimensi *reability*, dimana kecermatan dan ketelitian pegawai merupakan hal penting agar dalam melakukan pelayanan tidak terdapat kesalahan, standar pelayanan yang digunakan harus sesuai dengan standard operasional prosedur yang telah ditetapkan . Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan sangat menentukan kehandalan dalam melakukan pelayanan kepada pengguna layanan.

Dimensi pelayanan selanjutnya adalah *responsiviness*, tanggapan yang diberikan yang diberikan petugas bisa membuat perasaan senang dan merasa dihargai kepada pengguna layanan. Pelayanan yang cepat dan merespon keluhan pelanggan dapat menghindari timbulnya ketidak puasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan.

Dimensi pelayanan berikutnya adalah *assurance* , pada dimensi ini pengguna layanan dipastikan mendapat jaminan pelayanan tepat waktu serta kepastian biaya dalam pelayanan.

Dimensi pelayanan terakhir adalah *emphaty*, pada dimensi ini petugas dituntut untuk mendahulukan kepentingan pengguna layanan, disertai dengan pelayanan yang ramah dan tidak membedakan pengguna layanan, yang tidak bisa dilupakan adalah sikap menghargai kepada pengguna layanan.

Menurut observasi peneliti Bahwa kualitas Pelayanan Publik Di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti yang dilihat secara langsung oleh peneliti bahwa penerapan kualitas Pelayanan Publik masih kurang diterapkandalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti ketidak pastian pelayanan, disini terkadang pelayanan yang dilakukan terkendala misalnya kurangnya blangko, dan gangguan jaringan.Melihat kurangnya pelayanan publik, kajian kualitas pelayanan publik sangat diperlukan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi kesejahteraan masyarakat. Dari uraian diatas penulis sangat tertarik melakukan penelitian dengan judul ***“Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tolitoli”***.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas penulis merumuskan masalah yaitu bagaimana kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

- a. Manfaat teoritis:

1. Untuk mendapatkan pengetahuan, baik secara teori maupun praktek, serta dapat menjadi pengalaman bagi penulis dalam melakukan peneliti
  2. Untuk menambah khasanah bacaan sehingga dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya.
- b. Manfaat praktis, untuk menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman kerja khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai, serta sebagai bentuk tanggung jawab akademik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Konsep pelayanan**

Menurut Keban (2001: 30) “Yang dimaksud dengan pelayanan publik yaitu suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh Pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar”.

Menurut Moenir (2006) “Yang dimaksud Pelayanan publik yaitu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan public adalah pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan yang berupa pelayanan yang berupa jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan public.

Selanjutnya menurut Moenir (2006), 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 menyelenggarakan.

Berkaitan dengan layanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut Thoha (Widodo, 2001) 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:
  1. Prosedur/tata cara pelayanan
  2. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif

3. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
  4. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya. 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.

### **2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan**

Menurut Fandy Tjiptono (2007:4) “Yang dimaksud dengan kualitas pelayanan yaitu suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen”.

Menurut Moenir (2006:204) “Yang dimaksud dengan pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi

harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila :

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.
- c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
- d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi. Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur Pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan),

*Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

a. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator :

1. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki inner beauty yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.
3. Kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.
4. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna

layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

5. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer.

b. Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :

1. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.
2. Memiliki Standar pelayanan yang jelas. Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.
3. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan. Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.
4. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan. Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.



c. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:

1. Merespon setiap pelanggan. Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.
2. Pelayanan dengan cepat dan tepat. Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.
3. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.
4. Respon keluhan pelanggan. Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :

1. Jaminan Tepat waktu pelayanan. Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

2. Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator :

1. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.
2. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.
3. Tidak diskriminasi. Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.
4. Melayani dan menghargai setiap pelanggan. Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan

penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut :

- a. *Tangible*, terdiri atas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
- b. *Realible*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntuan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Access*, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Pelayanan adalah setiap yang dilaksanakan Pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik Sinambela (2008:5).

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/ 2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevant*”, “*valid*”, dan “*reliable*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan;
- c. Kejelasan petugas pelayanan, kepastian petugas yang memberikan pelayanan;
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan tanggung jawab petugas dalam pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan;

- g. Kecepatan pelayanan, yaitu pelayanan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
  - h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelayanan tidak membedakan status yang dilayani;
  - i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas yang harus sopan dan ramah;
  - j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan biaya yang ditetapkan oleh pelayanan;
  - k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
  - l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan;
  - m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang memberikan rasa nyaman;
- Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

## **2.2 Alur Pikir Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian serta hasil pemaparan beberapa teori yang telah dikemukakan pada uraian sebelumnya, maka dapat di kemukakan alur pikir sebagai berikut :

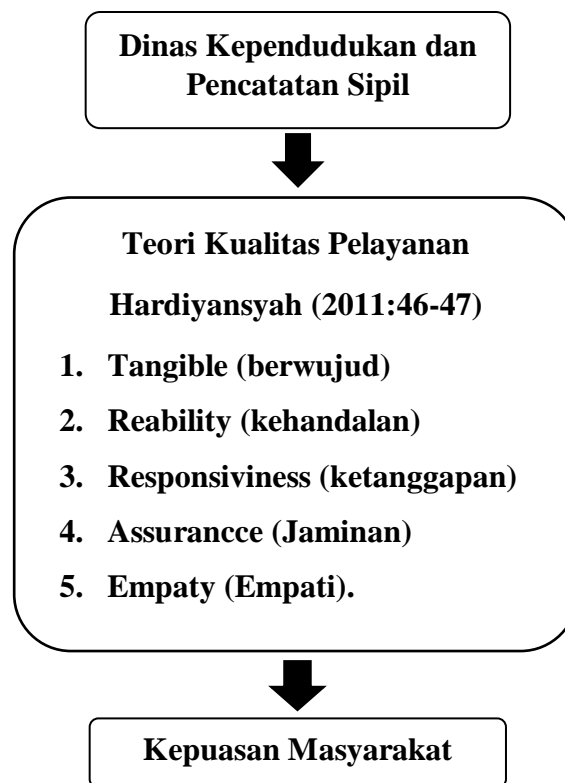
Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli Pelayanan pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. maka Pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan yang



di perlukan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, Namun kenyataan pelayanan pada saat ini yang diberikan masih kurang dari yang diharapkan oleh masyarakat, masih banyak beberapa masalah yang berkait kualitas pelayanan.

Menurut observasi peneliti Bahwa kualitas Pelayanan Di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatatan Sipil seperti yang dilihat secara langsung oleh peneliti bahwa penerapan kualitas Pelayanan Publik masi kurang diterapkan karena berbagai praktek buruk dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti : pengabaian hak dan martabat warga pengguna pelayanan maksudnya pemberian pelayanan kepada masyarakat tidak adil, misalnya yang mendapat pelayanan cepat itu orang yang berpengaruh (orang yang memiliki kerabat). Seharusnya pelayanan yang dilakukan harusnya adil dan mempunyai hak yang sama dalam pemberian pelayanan. Kemudian permasalahan berikutnya seperti ketidak pastian pelayanan, disini terkadang pelayanan yang dilakukan terkendala misalnya kurangnya blangko, dan gangguan jaringan, Dalam hal ini pemberian informasi kepada Masyarakat tidak diperjelas jadi dalam proses pelayanan tidak maksimal. Dengan demikian permasalahan pelayanan publik cukup kompleks. Melihat kurangnya pelayanan publik, kajian kualitas pelayanan publik sangat diperlukan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi kesejahteraan masyarakat.

Dalam penelitian ini penulis memilih toeri yang dikemukakan oleh Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi untuk mengkaji penelitian ini, yaitu :*Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurancce* (Jaminan), *Empaty* (Empati).Utuk lebih jelasnya dapat dilihat dengan gambar alur pikir penelitian sebagai berikut :



**Gambar 1: Alur Pikir Penelitian**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tolitoli. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada fakta bahwa organisasi ini merupakan penyedia berbagai layanan administrasi kependudukan yang sangat mendasar dan urgent, sehingga dibutuhkan oleh setiap lapisan masyarakat khususnya di Kabupaten Tolitoli. Adapun lamanya penelitian ini harus kurang lebih 3 bulan.

#### **3.2 Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini tentunya memerlukan suatu metode/jenis penelitian yang dapat membantu dan memudahkan penulis dalam memperoleh data yang diperlukan sesuai dengan tujuan dan permasalahan yang ada. Sesuai dengan judul ini untuk kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tolitoli. maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif.

##### **3.2.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian akan berperan penting dalam memandang dan mengarahkan penelitian, sekaligus mempermudah penulis melakukan kajian lapangan dan untuk mendapatkan informasi yang terkait. Maka ada beberapa fokus kajian yang digunakan agar mempermudah peneliti untuk melakukan kajian lapangan dalam

menilai Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tolitoli, beberapa fokus penelitian tersebut meliputi sebagai berikut:

1. *Tangible*, atau berwujud yaitu bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan secara akurat.
3. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan mendahulukan kepentingan Masyarakat.

### **3.2.3 Informan Penelitian**

Penentuan informan pada penelitian ini ditentukan dengan teknik *proposive Sampling*, menurut Sugiyono (2012: 85) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pengertian tersebut dapat dikatakan sebagai teknik penentuan informan secara sengaja oleh peneliti dan dianggap mengetahui masalah yang akan diteliti.

Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah masyarakat dan pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli. Yang terdiri dari 6 orang informan yaitu sebagai berikut :

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	: 1 Orang
Kepala Seksi Identitas Penduduk	: 1 Orang
Staf	: 1 Orang
<u>Masyarakat</u>	<u>: 3 Orang</u>
Jumlah	: 6 Orang

Adapun yang ditetapkan sebagai informan kunci dalam penelitian ini adalah kepala dinas pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli.

#### **3.2.4 Sumber data**

Adapun jenis dan Sumber Data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

##### **1. Data Premier**

Adalah data yang diperoleh dengan cara tehnik pengamatan langsung pada objek maupun wawancara langsung pada informan

##### **2. Data Sekunder**

Adalah data yang diperoleh melalui study pustaka yaitu mengambil data dari sejumlah buku, literatur, internet, dokumentasi, maupun perundang-undangan, dokumen yang sudah ada, dan beberapa penting lainnya.



### 3.2.5 Teknik Pengumpulan data

Menurut Sugiyono (2009 : 320), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif agak berbeda dengan penelitian kuantitatif, selanjutnya Sugiyono (2012 : 15), mengatakan bahwa penelitian kualitatif dilakukan dengan berbagai *setting*, sumber dan cara.

Adapun teknik pengambilan dan pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Teknik Observasi adalah cara atau metode dalam pengumpulan data secara langsung oleh peneliti. Pengumpulan data ini dilakukan dengan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang tampak pada objek penelitian Nawawi (2003 : 100).
2. Teknik Wawancara (*Interview*) dipergunakan untuk memperoleh keterangan maupun penjelasan dari narasumber/informasi dengan jalan melakukan wawancara secara langsung (*Face To Face*) dan mendalam untuk mendapatkan informasi yang akurat. Yin (2003 : 109), mengatakan peran informasi kunci amat sangat penting dalam keberhasilan dalam penelitian studi kasus, sehingga diperlukan *Indepth Interviewing* (wawancara mendalam) dituntut banyak pelacakan (*Probing*).
3. Dokumentasi (*Documentation*) adalah cara pengumpulan data-data sekunder seperti data statistik, gambar-gambar, dokumentasi, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan penelitian.

### 3.2.6 Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode *kualitatif* yakni menjelaskan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, pengolahan data berfokus pada data-data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumen lainnya.

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009 : 91) mengemukakan bahwa:

“Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*”.

Langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009 : 92-99). Yaitu sebagai berikut :

#### 1. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal. Proses pengumpulan data ini harus melibatkan sisi aktor (informan), aktivitas, latar, atau konteks terjadinya peristiwa. Sebagai “alat pengumpul data”peneliti harus pandai-pandai mengelola waktu yang dimiliki, menampilkan diri, dan bergaul di tengah-tengah masyarakat yang dijadikan subjek Penelitiannya.

#### 2. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih

jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

### 3. Penyajian Data

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Melalui penyajian data tersebut maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan lebih mudah difahami.

### 4. Penarikan kesimpulan

Penaikan kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang kuat dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten**

##### **Tolitoli**

Berdirinya Kantor Catatan Sipil,Sebenarnya tidak terlepas dari sejarah berdirinya Kabupaten Buol Tolitoli **Tahun 1959(Undang Undang No.29 Tahun 1959)**,jauh sebelum dikeluarkannya **Undang Undang No. 51 Tahun 1999** yang memisahkan antara Kabupaten Buol Dan Kabupaten Tolitoli.Hanya saja dalam konsep Kabupaten Buol Tolitoli **Tahun 1959** yang diiringi dengan pengangkatan **Haji Rajawali Muhammad Pasudan** sebagai Bupati Buol Tolitoli yang pertama. Masalah pencatatan sipil sebelum terlembagakan secara khusus (otonom) masih bergabung dengan kantor sekretariat daerah, bahkan sampai memasuki fase **tahun 2000** setelah pemekaran Kabupaten Buol **Tahun 1999**,pencatatan sipil masih bernaung di Kantor Sekretariat Daerah.Namun melihat perkembangan dan kemajuan Kabupaten Tolitoli yang semakin pesat serta perlunya penanganan khusus dan serius mengenai Kependudukan,maka **DPRD** bersama pejabat daerah Kabupaten Tolitoli khususnya Bupati Tolitoli mengambil inisiatif mendirikan kantor catatan sipil secara otonom.

Kantor ini semulanya hanya bagian dari sub Tata Pemerintahan.Ide tersebut kemudian diimplementasikan dalam **Perda Kabupaten Tolitoli No. 21 Tahun 2006**,namun ide baru terealisasi secara efektif pada **tahun 2007** sekaligus

menandai secara resmi **beroperasinya Kantor Catatan Sipil di Kabupaten Tolitoli.**

Kemudian dengan adanya **peraturan pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah**, diperlukan penyempurnaan kelembagaan yang disesuaikan dengan kebutuhan daerah yang efisien dan efektif maka dipandang perlu menyesuaikan kembali susunan organisasi perangkat daerah Kabupaten Tolitoli. Dengan disahkannya **peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008** tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah, maka dibentuklah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli kemudian diperkuat dengan dikeluarkannya **peraturan Bupati Tolitoli No 53 Tahun 2016** tentang kedudukan, susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli (**Berita Daerah Kabupaten Tolitoli Tahun 2016 Nomor 132**).

#### **4.1.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli**

Dengan mengacu dan bertujuan untuk mewujudkan Visi dan Misi Kabupaten Tolitoli yang tertuang pada **RPJMD Kabupaten Tolitoli Periode Tahun 2016-2021**. Visi Kabupaten Tolitoli yaitu Terwujudnya Tolitoli yang Sejahtera, Berkarakter Aktif, Adil dan Religius maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli memiliki Visi, Misi sebagai berikut :

##### **a) Visi Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Tolitoli**

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli adalah **“Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan Dan**

**Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli”.**Adapun Visi tersebut merupakan gambaran yang harus dicapai dan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk 5 (lima) tahun kedepan.

**b) Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Tolitoli**

Untuk mewujudkan Visi diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat Misi yaitu :

1. Mewujudkan *Update data base* kependudukan yang akurat melalui pelayanan menggunakan SIAK secara *online*.
2. Memberikan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara optimal agar setiap penduduk memiliki dokumen kependudukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Mewujudkan pendokumentasian dokumen kependudukan secara tertib dan terpadu
4. Mewujudkan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan stelsel aktif berupa pelayanan keliling ke kecamatan.
5. Menyediakan data kependudukan yang akurat untuk kepentingan pembangunan daerah.
6. Peningkatan kemampuan sumber daya aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi dan Tata Kerja

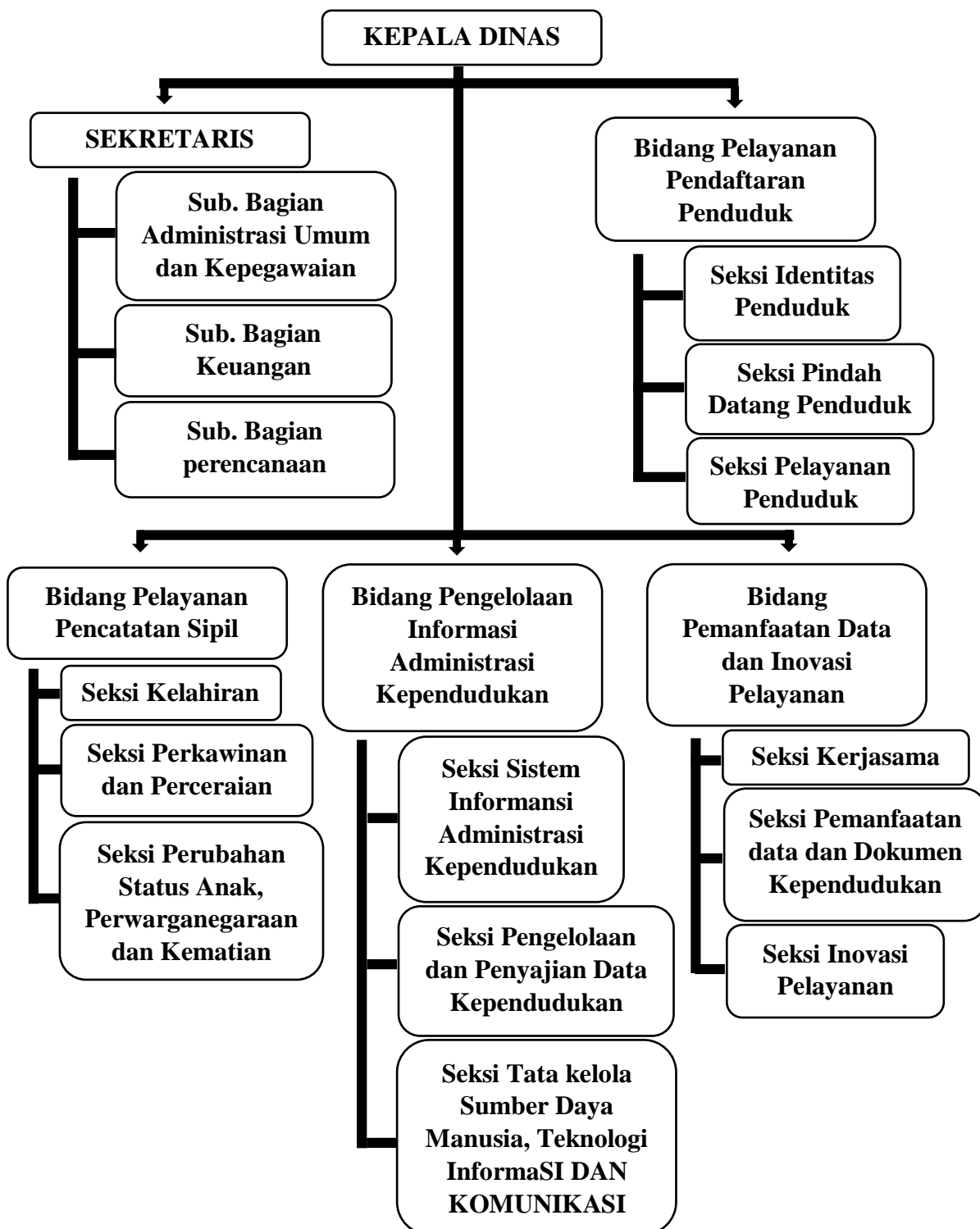
Terdapat beberapa hubungan dalam suatu organisasi. Semakin besar organisasi maka semakin kompleks hubungan tersebut. Hubungan dalam organisasi menggambarkan kegiatan atau aktivitas yang dijalankan, untuk itu perlu kiranya dibuat bagan atau struktur yang menggambarkan hubungan-hubungan yang ada dalam organisasi. Bagan atau struktur organisasi tersebut haruslah menggambarkan adanya pembagian wewenang dan tanggung jawab.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan **peraturan Bupati Tolitoli Nomor 53 Tahun 2016 tentang kedudukan dan susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli**, yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan Pemerintah Daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta tugas pembantuan .

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. perumusan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- b. penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- c. pembinaan dan pelaksanaan urusan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.

**Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli**





## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Penyajian Data

Penilaian Kualitas Pelayanan Publik sangatlah penting dalam proses pelayanan terhadap masyarakat. Kualitas Pelayanan Publik disini menyangkut tentang ramahnya, kesopanan dan kejujuran dalam memberikan suatu informasi kepada masyarakat. Sehingga, masyarakat merasa nyaman dan terlayani dengan baik. Juga dapat diartikan bahwa Penilaian Kualitas pelayanan publik merupakan penggunaan nilai-nilai luhur oleh seorang administrator dalam memberikan pelayanan publik.

Penyajian Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil akan ditelaah menggunakan teori yang dikemukakan oleh **Hardiyansyah** (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi untuk mengkaji penelitian ini, yaitu : *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati). Apakah Penilaian Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil memenuhi dimensi kualitas pelayanan *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati) ?

#### 1. Tangible (berwujud)

Dari informan mengungkapkan mengenai dimensi Tangible atau bewujud yang berkaitan paada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli Yaitu :

Berdasarkan hasil wawancara Peneliti dengan salah satu masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli **Bapak Harsono**,Mengatakan Bahwa :

“Menurut saya, pakaian yang digunakan oleh pegawai disini suda sesuai dengan aturan dan kalau dilihat dari segi ruang lingkup ,sarana dan prasarannya suda cukup baik, hanya saja ruangnya kurang luas sehingga pada saat full ruangnya terasa sempit ditambah pendingin ruangan/kipas angin yang tidak ada sehingga saya merasa kurang nyaman “.

Selanjutnya Hasil Wawancara Dengan **Bapak Basri Badawi,SH** Selaku Kasi Identitas Penduduk, Mengatakan bahwa :

“ pegawai disini ada yang honor dan ada yang PNS, sehingga kalau kita lihat masi ada pegawai yang menggunakan pakaian tidak sesuai dengan aturan (pegawai honor) kemudian masalah kenyamanan,kalau kita lihat kurang memuaskan karna tempat pegawai/pemberi layanan masih berbentuk lorong, dan sarana dan prasarana belum memadai“.

Selanjutnya Hasil Wawancara Dengan **Ibu Luly Nasrah,S.STP** selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk,Mengatakan bahwa :

“Belum sesuai aturan karna masih ada pegawai yang tidak memasang lambang dan disini ada namanya pegawai kontrak,kalau sebelumnya ada wacana pegawai kontrak menggunakan pakaian hitam putih dan kalau untuk sekarang belum ada aturan pegawai kontrak menggunakan pakaian apa kemudian masalah kenyamanan,kalau nyaman itu relatif tapi kalau mengikuti standar pelayanan belum terlalu nyaman karna sarana dan prasarana belum lengkap“.

Terkait hal tersebut, berikut ini hasil wawancara peneliti dengan **Bapak Sadam S.ag**, bahwa:

“menurut saya sebagai masyarakat saya melihat bahwa pegawai disini suda berpakaian sesuai dengan aturan kemudian kalau dari segi kenyamanan saya suda cukup nyaman akan tetapi masih banyak fasilitas yang perlu dilengkapi”.

Selanjutnya hasil wawancara dengan **Ibu Ernawati,S.IP** selaku staf mengatakan bahwa :

“ya..pegawai suda berpakaian sesuai dengan aturan kemudian kalau dari kenyamanan,saya suda merasa nyaman dengan kondisi kantor saat ini”.

Berdasarkan hasil kedua wawancara diatas bahwa peneliti menyimpulkan dari segi berpakaian sudah sesuai dengan yang sudah ditentukan. Hanya saja ketidak nyamanan dalam bekerja diungkapkan oleh informan bahwa pada saat keadaan banyak masyarakat kondisi ruangan panas maka pegawai kurang nyaman dalam melaksanakan pekerjaan.

Mengenai ungkapan di atas maka peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat yaitu **Ibu Mei** mengatakan bahwa :

“menurut saya,selama saya mengurus berkas disini saya melihat cara berpakaian pegawai suda sesuai dengan aturan dan saya merasa nyaman karna ketika ada yang saya urus langsung ditangani dan sarana perasrananya suda memadai”.

**Informan** mengatakan bahwa :

“Pegawai disini sudah berpakaian sesuai dengan aturan yang ditentukan, akan tetapi terkadang ada pegawai yang lupa memasang atribut seperti lambang dan juga disini ada pegawai honor yang terkadang membuat orang menganggap pegawai disini belum berpakaian sesuai dengan aturan, kalau Pegawai Negeri Sipil nya sudah sesuai dengan aturan dan saya selaku sekretaris sering mengingatkan kepada pegawai disini, agar supaya berpakaian sesuai dengan aturan dan kalau untuk pegawai honor agar supaya rapih dalam berpakaian, kemudian kalau dari segi sarana dan prasarannya yang di sediakan sudah cukup memadai dan juga lumayan cukup kita melayani masyarakat yang ada contoh kecilnya ada komputer yang rusak dan ini masih sementara diusahakan dalam memperbaikinya, kalau dari segi kenyamanan masyarakat, saya melihat masyarakat sudah cukup nyaman dan yang membuat masyarakat tidak nyaman itu keadaan tempat yang padat apa lagi kalau masyarakatnya banyak, oleh karena itu kita selalu kondisikan bagaimana caranya membuat masyarakat merasa nyaman”.

Peneliti menyimpulkan pada cara berpakaian sudah sesuai dengan aturan yang berlaku terkait dengan berpakaian sudah sesuai dengan yang sudah ditetapkan. Hanya yang belum terpenuhi ini adalah segi ketidak nyamanan pegawai dalam melangsungkan pelayanan yakni merasa tidak nyaman terkait dengan pendingin ruangan yang tidak terlalu berfungsi atau kurang dingin. Selanjutnya masyarakat juga merasa tidak nyaman karena biasanya jika masyarakat terkadang banyak untuk dilayani maka ruangan terasa penuh dan panas. Itu berimbas kepada pegawai yang sedang melangsungkan proses pelayanan publik.

## 2. Dimensi Reability (Kehandalan)

Selanjutnya penulis mewawancarai informan tentang Dimensi Reability (Kehandalan) yaitu sebagai berikut :

Berdasarkan hasil wawancara Peneliti dengan salah satu masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli **Bapak Harsono**, Mengatakan Bahwa :

“iya.. memiliki standar pelayanan yang jelas karna pegawai dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan suda sesuai dan pegawai suda cermat dan teliti dalam melayani “.

Selanjutnya Hasil Wawancara Dengan **Bapak Basri Badawi, SH** Selaku Kasie Identitas Penduduk,Mengatakan bahwa :

“Pegawai selalu bekerja sesuai dengan Standar Oprasional Prosedur (SOP) dalam memberikan pelayan kepada masyarakat dan pelayanan yang diberikan selalu teliti karna data yang diberikan oleh masyarakat di verifikasi terlebih dahulu “.

Selanjutnya Hasil Wawancara Dengan **Ibu Luly Nasrah,S.STP** selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk,Mengatakan bahwa :

“ya..memiliki standar pelayanan yang jelas kemudian dalam melakukan pelayanan pasti teliti karna disini pake sistim,persyaratan jadi kalau ada persyaratan yang tidak sesuai, sistim akan menolak“.

Terkait hal tersebut,berikut ini hasil wawancara peneliti dengan **Bapak Sadam S.ag** , bahwa:

“ya..memiliki standar pelayanan yang jelas kemudiaan dalam melakukan pelayanan pegawainya sangat teliti, karna setiap kita mengajukan berkas selalu bertahap tidak langsung ke oprator”.

Mengenai ungkapan di atas maka peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat yaitu **ibu Mei** mengatakan bahwa :

“..memiliki standar pelayanan yang jelas dan pelayanan yang diberikan selalu teliti dan cermat karna dalam pengurusan berkas saja bertahap tidak langsung jadi”.

Selanjutnya hasil wawancara dengan **Ibu Ernawati,S.IP** selaku staf mengatakan bahwa :

“ya..memiliki standar pelayanan yang jelas dan pegawainya suda melakukan pelayanan dengan teliti dan cermat”.

**Informan** mengatakan bahwa:

“jadi disini memiliki standar pelayanan yang jelas,tinggal bagaimana caranya berkomunikasi sehingga masyarakat percaya dengan tindakan dan pelayanan pegawai yang ada disini, kemudian kalau dari segi ketelitian/kecermatan,pegawai disini suda melakukan tugasnya sebaik mungkin karna memang mereka sudah terlatih sebelum mereka bekerja diruangan yang suda ditentukan dan mereka suda melakukan orientasi kepada yang lebih ahli/berpengalaman, jadi pegawai disini suda teliti”.

Dari semua hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa proses kegiatan pelayanan kepada masyarakat di atur dalam Standar operasional prosedur. Dalam melayani masyarakat sudah ditentukan arah dan alur yang harus dipenuhi dan

dilalui sesuai dengan yang sudah ditetapkan di Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten tolitoli.

### **3. Dimensi Responsiviness (Respon/Ketanggapan)**

Berikut disajikan hasil wawancara dari informan penelitian terkait dengan ketanggapan pegawai terhadap proses kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

Berdasarkan hasil wawancara Peneliti dengan salah satu masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli **Bapak Harsono**,Mengatakan Bahwa :

“Menurut saya, pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sudah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan karna apa yang mereka informasikan itu selalu benar dan setiap ada masyarakat yang memberikan keritikan pasti dilayani sampai masalahnya tuntas“.

Selanjutnya Hasil Wawancara Dengan **Bapak Basri Badawi, SH** Selaku Kasi Identitas Penduduk, Mengatakan bahwa :

“Iya. karna kita suda melakukan pelayan langsung kepada masyarakat melalui kecamatan dan suda ada 10 kecamatan yang suda dilayani secara lansung kemudian pelayanan yang diberikan suda sesuai dengan keperluan masyarakat karna setiap ada masyarakat yang memerlukan bantuan, dilayani yang ada karna biasanya ada masyarakat minta update, karna ada masalah memberikan data sehingga di update yang terbaru“.

Hasil wawancara diatas menunjukan bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sudah melakukan pelayanan secara baik yang terkait dengan pertanggu jawaban mengenai informasi yang diberikan kepada masyarakat.

Apabila ada masyarakat yang memerlukan informasi maka pegawai yang bertugas memberikan pemahaman terkait dengan informasi yang disampaikan kepada masyarakat.

Selanjutnya Hasil Wawancara Dengan **Ibu Luly Nasrah,S.STP** selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Mengatakan bahwa :

“seperti yang dilihat dan terkadang saya selalu memberikan arahan agar memberikan pelayanan sebaik mungkin kemudian pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keperluan masyarakat”.

Terkait hal tersebut,berikut ini hasil wawancara peneliti dengan **Bapak Sadam S.ag** , bahwa:

“sikap mereka sangat baik artinya melayani dengan senyuman, bertanya dan tidak mempermaikan masyarakat kemudian dalam memberikan pelayanan alhamdulillah sudah sesuai dengan keperluan artinya ketika ada masyarakat yang bermasalah dengan berkasnya pegawai langsung mengatasi masalah tersebut”.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam setiap proses pelayanan yang diberikan selalu dilakukan secara maksimal, karena terkait dengan keperluan masyarakat dalam menyelesaikan keperluan yang diinginkan agar proses pelayanannya bisa dilakukan secara cepat dan tepat pada waktu yang sudah ditentukan sebelumnya. Agar masyarakat bisa terpenuhi keperluan yang sesuai.

Mengenai ungkapan di atas maka peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat yaitu **ibu Mei** mengatakan bahwa :



“pegawai suda merespon masyarakat dengan baik karna ketika saya mengurus berkas, saya lansung ditanya sama pegawai kemudian pelayanan yang diberikan suda sesuai dengan keperluan masyarakat”.

Menurut hasil wawancara dengan masyarakat di atas bahwa dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah terbilang baik, dan pada saat masyarakat datang langsung dilayani sesuai dengan keperluan masyarakat yang ingin dilayani.

Selanjutnya hasil wawancara dengan **Ibu Ernawati,S.IP** selaku staf mengatakan bahwa :

“dalam memberikan pelayanan pegawai selalu merespon masyarakat dan memberikan pelayanan sesuai dengan keperluan masyarakat”.

**Informan** mengatakan bahwa:

“Setiap kita melakukan tindakan disini tetap berdasarkan Standar Oprasional Prosedur, saya rasa sudah cukup bertanggung jawab, karna setiap pegawai memberikan tindakan selalu di informasikan kepada masyarakat agar bisa terpercaya. kami juga selalu cepat dalam merespon apa yang menjadi keluhan masyarakat, dan itu suda menjadi tanggung jawab kami, dan pegawai disini selalu memberikan pemahaman yang jelas ketika ada masyarakat yang mengeluh kemudian pegawai disini suda memberikan pelayanan sesuai dengan keperluan masyarakat”.

Kedua Proses wawancara diatas menunjukan bahwa pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sudah dilakukan secara baik dan berdasarkan atas Standar Operasional Prosedur. Jadi masyarakat tidak lagi

terlalu menunggu lama jika berkas sudah diproses tinggal menunggu waktu untuk penyelesaian sudah ditentukan sesuai dengan seberapa banyak keperluan yang ingin dilayani.

Jadi penulis menyimpulkan bahwa dari sisi respon kepada masyarakat sudah dilakukan sebagaimana mestinya. Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli.

#### **4. Dimensi Jaminan (Assurance)**

Berikut hasil wawancara Peneliti dengan salah satu masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli **Bapak Harsono**,Mengatakan Bahwa :

“Terkadang dalam proses pelayanan terkendala misalnya kurangnya blangko dan hal ini juga sering di informasikan kepada penerima layanan dan kalau dilihat dari standar jaminan kepastian biaya dalam pelayanan,tidak dipungut biaya ( gratis )“.

Hasil wawancara diatas menunjukan bahwa dalam proses pelayanan kepada masyarakat tidak dipungut biaya. Kemudian proses pelayanan biasanya terkendala dengan kurangnya blangko. Hal ini pelayanan tertunda hingga ada lagi blangko baru dilayani kembali masyarakat yang biasanya mengurus Kartu Keluarga, akte kelahiran dan sebagainya.

Selanjutnya Hasil Wawancara Dengan **Bapak Basri Badawi,SH** Selaku Kasie Identitas Penduduk,Mengatakan bahwa :

“iya..tetap kita berikan waktu karna kita tergantung dari jaringan dan blanko,jadi masalah yang sering kita dapatkan yaitu terkadang tidak adanya blanko dan terkadang gangguan jaringan kemudian dalam proses pelayanan tidak dipungut biaya“.

Selanjutnya Hasil Wawancara Dengan **Ibu Luly Nasrah,S.STP** selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Mengatakan bahwa :

“Mengenai jaminan terkait dengan kepastian waktu misalnya pembuatan kartu keluarga, kartu keluarga satu hari bisa jadi kecuali tidak ada gangguan jaringan dan kehabisan blanko, terkadang pihak suda meminta pengiriman akan tetapi pengirimannya lambat dan sampai sekarang posisi blanko untuk ktp juga habis dan blankonya harus diambil dijakarta, terkadang blanko yang dari jakarta tidak begitu banyak dan hal ini diusahakan agar blanko setiap waktunya ada dan masyarakat bisa merasa puas dengan pelayan yang diberikan kemudian untuk standar jaminan kepastian biaya dalam pelayan tidak dipungut biaya akan tetapi terkadang ada masyarakat yang menggunakan calo karna masyarakat tersebut malas pulang balik karna jauh, akan tetapi yang jelas tdk dipungut biaya“.

Kedua hasil Wawancara diatas sama dengan pernyataan kedua informan diatas. Pelayanan tertunda hanya karena gangguan jaringan dan kehabisan blanko. Dan terkadang blanko yang diambil dari Jakarta itu pun tidak dalam jumlah banyak. Jadi kendala dalam proses pelayanan biasanya hanya pada kehabisan blanko dan gangguan pada jaringan.

Terkait hal tersebut, berikut ini hasil wawancara peneliti dengan **Bapak Sadam S.ag**, bahwa:

“menurut saya mereka suda melakukan hal-hal yang terbaik artinya ketika masyarakat berkasnya belum selesai/belum lengkap masyarakat diberikan waktu untuk menyelesaikan berkasnya dan pegawai berusaha agar masyarakat bisa menyelesaikan berkasnya dan terkadang juga belangkonya habis kemudian dilihat dari segi kepastian biaya setau saya tidak dipungut biaya”.

Mengenai ungkapan di atas maka peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat yaitu **ibu Mei** mengatakan bahwa :

“ya..ada kepastian waktu, akan tetapi terkadang belangko habis dan juga sering terjadi gangguan jaringan masalah inilah yang menghambat proses pelayanan kemudian kalau dari segi kepastian biaya dalam pelayanan setau saya tidak dipungut biaya”.

Selanjutnya hasil wawancara dengan **Ibu Ernawati, S.IP** selaku staf mengatakan bahwa :

“terkait dengan kepastian waktu yang diberikan kepada masyarakat suda cukup baik akan tetapi masi ada masalah dalam memberikan pelayanan misalnya kurangnya belangko dan gangguan jaringan sehingga membuat masyarakat menunggu kemudian pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya”.

**Informan kunci**

“Terkait dengan kepastian waktu,jadi kami disini tidak memberikan waktu kepada masyarakat,artinya kapanpun masyarakat ingin dilayani kami siap melayani, asalkan masih ruang lingkup kantor dan jam kerja pegawai.Terkadang belanko habis dan gangguan jaringan,hal ini lah yang membuat masyarakat menunggu terlalu lama,akan tetapi ketika semua itu lengkap/ada,maka pelayanan yang diberikan tidak lama,bahkan 1 hari bisa selesai.kemudian pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya ( gratis ) akan tetapi terkadang ada masyarakat yang menggunakan calo artinya masyarakat terebut malas untuk mengurus dan rumahnya jauh ,dan hal inilah yang membuat masyarakat itu membayar ( uang bensin/uang perjalanan) akan tetapi pada intinya dalam proses pelayanan tidak dipungut biaya karna ini merupakan program dari pemerintah”.

Jadi, penulis dapat menyimpulkan dari semua hasil wawancara mengenai dimensi jaminan diatas menyatakan bahwa proses pelayanan terkendala terkait dengan gangguan jaringan yang seringkali terjadi. Kemudian kehabisan blangko, karena jumlah blangko yang diambil dari pusat dalam hal ini dari Jakarta diberikan juga dalam jumlah yang tidak begitu banyak. Sementara keperluan masyarakat untuk memenuhi dalam proses pelayanan.

##### **5. Dimensi Emphaty ( Empati)**

Berdasarkan hasil wawancara Peneliti dengan salah satu masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli **Bapak Harsono**, Mengatakan Bahwa :

“Menurut saya, pegawai/pemberi layanan suda bersikap ramah dan sopan terhadap penerima layanan dan pegawai tidak membeda-bedakan dalam melayani“.

Selanjutnya Hasil Wawancara Dengan **Bapak Basri Badawi,SH** Selaku Kasie Identitas Penduduk, Mengatakan bahwa :

“bisa bilang ramah bisa juga dibilang tidak karna tergantung dari masyarakatnya, ada biasa masyarakat yang marah sehingga para pegawai tidak bersikap ramah kemudian tidak ada pegawai yang membeda-bedakan dalam peroses pelayanan dan tidak ada diskriminasi“.

Kedua wawancara diatas menunjukan bahwa dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, pegawai yang melayani tidak membeda-bedakan dalam arti bahwa masyarakat diberikan hak yang sama untuk dilayani sesuai dengan keperluan. Kemudian pegawai selalu berusaha bersikap ramah kepada masyarakat.

Selanjutnya Hasil Wawancara Dengan **Ibu Luly Nasrah, S.STP** selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Mengatakan bahwa :

“sikap pegawai dalam melayani itu ramah dan sopan karna ketika ada masyarakat yang memberikan keritikan pegawai langsung memberikan pemahaman dan berusaha menjelaskan kepada masyarakat dan tiap tahunnya kita turun langsung kekecamatan untuk memberikan pelayanan kemudian pelayanan yang diberikan tidak dibedabedakan dan tidak ada diskriminasi“.

Wawancara di atas menunjukkan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan selalu berusaha untuk bersikap ramah, sopan, dan santun. Dan memberikan pemahaman terkait dengan proses pelayanan yang harus dilalui.

Terkait hal tersebut, berikut ini hasil wawancara peneliti dengan **Bapak Sadam S.ag**, bahwa:

“allhamdulillah pegawai disini bersikap ramah karna ketika saya mengajukan berkas mereka tidak pernah berwajah marah dan setiap yang ada mereka terima kemudian dari segi pelayanan mereka tidak pilih-pilih semuanya sama dalam pemberian pelayanan”.

Mengenai ungkapan di atas maka peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat yaitu **Ibu Mei** mengatakan bahwa :

“menurut saya pegawai disini semuanya ramah dan kalau dilihat dari proses pelayanan yang diberikan semuanya sama tidak dibeda-bedakan”.

Selanjutnya hasil wawancara dengan **Ibu Ernawati, S.IP** selaku staf mengatakan bahwa :

“dalam proses pelayanan, pegawai sudah bersikap ramah dan sopan santun kemudian dalam pelayanan yang diberikan tidak ada perbedaan antara masyarakat”.

Dari hasil wawancara di atas Penulis melihat bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dan beretika. Pelayanan dilakukan dengan sifat ramah, sopan dan santun kepada masyarakat.

**Informan** mengatakan bahwa :

“jadi, kami suda memaksimalkan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karna kami tau salah satu cara agar proses pelayanan bisa maksimal itu dengan keramahan, jadi tidak ada alasan tertentu sehingga kita tidak ramah kepada masyarakat dan kami juga memberikan perhatian kepada masyarakat, sehingga mereka merasa dihargai atau tidak diabaikan karna kadang-kadang ada masyarakat yang belum paham dengan kondisi, jadi bagaimana pintar-pintarnya pegawai berkomunikasi secara baik dengan masyarakat agar masyarakat itu mudah memahami kondisi yang ada. Kemudian pelayanan yang diberikan semua sama artinya diberikan pelayanan secara adil”.

Penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan yang berkaitan dengan Kualitas pelayanan pada dinas kependudukan pada dimensi empati yang berkaitan dengan Pelayanan Publik tidak diskriminasi atau tidak membedakan masyarakat sebagai pengguna layanan. Yang menurut hasil wawancara bahwa pegawai tidak membedakan masyarakat hal ini pengguna layanan mendapat hak yang sama dalam proses pelayanan. Kemudian pegawai dalam memberikan pelayanan selalu bersikap ramah, sopan dalam setiap proses melayani masyarakat.

#### **4.2.2 Pembahasan**

1. Dari hasil wawancara diatas makadapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik terkait dengan Tangible(berwujud) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli adalah kurang maksimal, akan tetapi masih ada beberapa fasilitas yang harus



ditambahkan ataupun disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli yaitu salah satunya Fingerprint Absence (Absen Sidik Jari)

2. Dari hasil wawancara diatas maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik terkait dengan Reability(Kehandalan) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli sudah baik atau sudah maksimal, sebab dalam hal masyarakat, sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan salah satu tolak ukur yang baik sebagai penerima layanan tersebut
3. Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa dimensi responsiveness(respon/ketanggapan) atau respon pegawai dalam memberikan pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil di Kabupaten Tolitoli sudah baik atau sudah maksimal dengan kinerja pegawai yang sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing sehingga tidak adanya kekeliruan yang terjadi dalam proses pelayanan, sebab apa yang dikerjakan oleh pegawai itu sudah sesuai dengan tupoksinya masing-masing.
4. Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan umum mengenai Assurance(Jaminan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tolitoli sudah Maksimal dan Masyarakat sudah cukup puas dengan kinerja pegawai yang sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing sehingga tidak ada kekeliruan yang terjadi dalam proses

pelayanan, sebab apa yang dikerjakan oleh pegawai sudah dengan kemampuannya masing-masing.

5. Dari hasil wawancara diatas maka dikatakan bahwa pelayanan publik terkait dengan *Empaty* (Empati) atau kepedulian serta kemampuan komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Toli-Toli sudah baik atau sudah maksimal, masyarakat sangat senang pelayanan yang berikan oleh pegawai terutama dengan kepedulian dan keramahan pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil pembahasan yang didapatkan di lapangan maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut :

Berdasarkan hasil penelitian dari beberapa dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli belum terpenuhi dengan baik, dengan mengkaji menggunakan teori yang dikemukakan oleh **Hardiyansyah** (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu :*Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati). Penulis menyimpulkan bahwa dari lima dimensi tersebut ada dua dimensi belum terpenuhi yaitu *Tangible* (berwujud), *Assurance* (Jaminan). Kemudian tiga dimensi yang lain sudah terpenuhi yaitu *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Empaty* (Empati).

#### **5.2 Saran**

Sesuai dengan hasil pembahasan dan kesimpulan yang dikemukakan di atas maka penulis menyampaikan saran agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli, maka perlu untuk memperhatikan kelengkapan peralatan untuk menunjang kelangsungan dan kenyamanan dalam proses pelayanan

kepada masyarakat dan perlu adanya peningkatan pada dimensi kualitas pelayanan yang belum terpenuhi.

## DAFTAR PUSTAKA

### a. Buku

- Ainur Rohman, Ahmad & dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press.
- Bertens, K. 2000. *Pengantar Etika Bisnis*. Penerbit Kanisius: Yogyakarta.
- Hadari Nawawi, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis*. Jakarta.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Keban, Yeremias T, 2001. *Etika Pelayanan Publik: Pergeseran Paradigma,Dilema dan Implikasinya bagi Pelayanan Publik di Indonesia*. Majalah Perencanaan Pembangunan Edisi IV.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, Dan Isu*. Gavamedia. Yogyakarta
- Kumorotomo,Wahyudi. 2013. *Akuntabilitas Birokrasi Publik :Sketsa pada masa transisi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatifdan R&D*,Bandung : Alfabeta.
- Sinambela, 2008. *HukumDalamPelayanan*, Alfa Beta : Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- Veithzal Rivai. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Edisi ke 6, PT. Raja Grafindo Persada, Depok.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cedekia. Surabaya.
- Yin, Robert K (2003). *Studi Kasus Desain dan metode*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.

**b. Dokumen**

Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang pelayanan publik*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 *tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

**c. Sumber Lain**

Yandie Lefi Wijaya, 2017. *Pengaruh Etika Dan Pelayanan Prima Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT BNI syari'ah KC*. Skripsi, Universitas islam negeri raden fatah Palembang.

Susanti Sri. 2014. *Kualitas pelayanan public bidang administrasi kependudukan Di Kecamatan Gamping*. Skripsi, Universitas Gajah Mada.

Achni Sutopo 2017. *Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*. Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta.

# LAMPIRAN

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **Daftar pertanyaan :**

#### **1. Tangible ( berwujud )**

- a. Apakah pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli berpakaian yang sesuai dengan aturan yang ditentukan ?
- b. Dalam lingkup Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli tercipta kenyamanan dalam bekerja ?

#### **2. Realbility ( kehandalan )**

- a. Apakah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli memiliki standar pelayanan yang jelas untuk menunjang kelangsungan pelayanan public ?
- b. Dalam melakukan pelayanan publik, apakah dilakukan dengan teliti/cermat ?

#### **3. Responssiviness ( Daya tanggap )**

- a. Seperti apa sikap pegawai dalam merespon ketika memberikan pelayan kepada masyarakat ?
- b. Apakah pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli memberikan pelayanan sesuai dengan keperluan Masyarakat

#### **4. Assurance ( jaminan )**

- a. Dalam melakukan pelayanan, apakah memiliki jaminan terkait dengan kepastian waktu yang diberikan kepada masyarakat ?



- b. Apakah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli memiliki standar jaminan kepastian biaya dalam pelayanan public ?

**5. Emphaty ( Empati )**

- a. Apakah dalam proses pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli melayani dengan sikap ramah dan sopan santun ?
- b. Apakah dalam proses pelayanan publik, tidak terjadi diskriminasi atau membeda-bedakan masyarakat yang membutuhkan pelayan ?

## BUKTI DOKUMENTASI













**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 82997;  
E-mail: [lembagapenelitian@unisan.ac.id](mailto:lembagapenelitian@unisan.ac.id)

Nomor : 2309/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/IX/2020

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Toli-Toli

di,-

Kabupaten Toli-Toli

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D  
NIDN : 0911108104  
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Afanny Dhea Arum Sastrawati  
NIM : S2118128  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Lokasi Penelitian : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TOLI-TOLI  
Judul Penelitian : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI  
KABUPATEN TOLI-TOLI

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 09 September 2020

Ketua

  
**Zulham, Ph.D**  
NIDN 0911108104

+





**PEMERINTAH KABUPATEN TOLITOLI**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
*Alamat : Jl. Magamu No. Telp. 0453 – 23693 Tolitoli*

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 474.1 / 5468 / Disdukcapil

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Tolitoli Menerangkan Kepada :

Nama : **AFANNY DHEA ARUM SASTRAWATI**  
NIM : S2118128  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Tolitoli.

Berdasarkan Surat Izin Penelitian Kepala Balitbang Kab.Tolitoli No. 071/724/ Balitbang Tertanggal 15 September 2020 yang bersangkutan diatas telah melakukan Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli sejak Tanggal 15 September 2020 dan berakhir pada Tanggal 15 Desember 2020.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tolitoli, 16 Desember 2020

Plt. **KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KAB. TOLITOLI**



**MOH. KADRI, SH**  
Pembina Tkt.I (IV/b)

NIP. 19660321 199503 1 004

Tembusan Yth:

1. Kepala Balitbang Kab.Tolitoli di Tolitoli
2. Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo di Gorontalo
3. Mahasiswa yang bersangkutan



SKRIPSI\_S2118128\_AFANNY DHEA ARUM\_KUALITAS PELAYANAN PUBLIK\_2020 (1).docx

Dec 12, 2020

7823 words / 53225 characters

SKRIPSI\_S2118128\_AFANNY DHEA A

SKRIPSI\_S2118128\_AFANNY DHEA ARUM\_KUALITAS PELAYANA...

Sources Overview

32%

OVERALL SIMILARITY

1	repository.upstegal.ac.id	8%
2	www.scribd.com	8%
3	media.neliti.com	2%
4	digilibadmin.unismuh.ac.id	2%
5	seribumakalah.blogspot.com	2%
6	www.coursehero.com	1%
7	ppid.padang.go.id	<1%
8	eprints.umm.ac.id	<1%
9	afrita1804.blogspot.com	<1%
10	es.scribd.com	<1%
11	dukcapil.wajokab.go.id	<1%
12	id.scribd.com	<1%
13	sandraevita.blogspot.com	<1%
14	ejournal3.undip.ac.id	<1%
15	jurnal.untad.ac.id	<1%
16	zadoco.site	<1%
17	gowakab.go.id	<1%



18	kuliahfilganz.blogspot.com	INTERNET	<1%
19	peraturan.bpk.go.id	INTERNET	<1%
20	www.ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id	INTERNET	<1%
21	ejournal.unsrat.ac.id	INTERNET	<1%
22	garuda.ristekbrin.go.id	INTERNET	<1%
23	barrukab.go.id	INTERNET	<1%
24	dindukcapil.bangkatengahkab.go.id	INTERNET	<1%
25	idtesis.com	INTERNET	<1%
26	muzfarrooo.wordpress.com	INTERNET	<1%
27	pt.slideshare.net	INTERNET	<1%
28	repository.unhas.ac.id	INTERNET	<1%
29	rohkawati551.wordpress.com	INTERNET	<1%
30	disdukcapil.jabarprov.go.id	INTERNET	<1%
31	jurnal.unismuhpalu.ac.id	INTERNET	<1%
32	dhiarrossifumi.blogspot.com	INTERNET	<1%
33	repository.uin-suska.ac.id	INTERNET	<1%

Excluded search repositories:

- None

Excluded from Similarity Report:

- Bibliography
- Quotes
- Small Matches (less than 15 words).

Excluded sources:

- None



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS ICHSAN  
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001  
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

---

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

No. 0792/UNISAN-G/S-BP/XII/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom  
NIDN : 0906058301  
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasisw : AFANNY DHEAARUM SASTRAWATI  
NIM : S2118128  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 32%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 12 Desember 2020  
Tim Verifikasi,



**Sunarto Taliki, M.Kom**  
NIDN. 0906058301

**Tembusan :**

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip

**BIODATA CALON WISUDAWAN**  
**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

Nama : Afanny Dhea Arum sastrawati  
NIM : S2118128  
Tempat Tanggal Lahir : Tolitoli, 22 Agustus 1997  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Yusuf Hasiru, Kel. Tanggikiki, Kec.Sipatana,  
Kota Gorontalo  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
No. Hp : 082259598844  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten  
Tolitoli

3X4