

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KOTA
GORONTALO**

Oleh :

ILHAM TANGOI

NIM : S2116013

SKRIPSI

Untuk memenuhi syarat mendapat gelar sarjana

Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Ichsan Gorontalo



PROGRAM SARJANA

FAKULTAS STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO

TAHUN 2020/2021

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI
KOTA GORONTALO

Oleh :

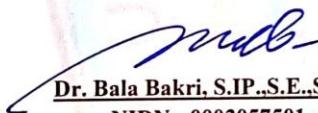
ILHAM TANGOI
NIM : S2116013

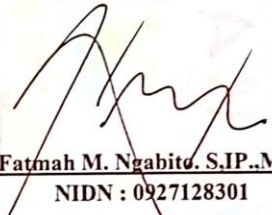
SKRIPSI

Telah disetujui dan siap untuk diseminarkan
Gorontalo,

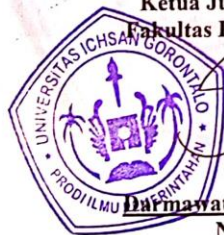
Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Bala Bakri, S.IP., S.E., S.Psi., MM
NIDN : 0002057501


Fatmah M. Ngabito, S.IP., M.Si
NIDN : 0927128301

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik




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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KOTA GORONTALO

Oleh :

ILHAM TANGOI

NIM : S2116013

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh tim penguji

Pada tanggal/...../2020

TIM PENGUJI

Tanda Tangan

1. Dr. Bala, SE,S.Psi, S.IP.,M.Si
2. Fatma M, Ngabito, S.IP,M.Si
3. Ripan Paputungan, S.IP.,M.Si
4. Ahmad Resa Mediansyah S.IP.,M.Si
5. Sandi Prahara, S.T., M.Si



Mengetahui :



Dekan Fakultas Ilmu Sosial
& Ilmu Politik

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



Ketua Program Studi Ilmu
Pemerintahan

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

PERNYATAAN

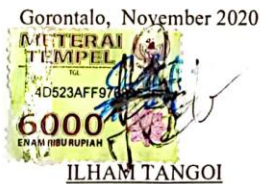
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ILHAM TANGOI
Nim : S2116013
Konsentrasi : MANAJEMEN PEMERINTAHAN DAERAH
Program studi : ILMU PEMERINTAHAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Gorontalo " adalah benar-benar asli/merupakan karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana baik di Universitas ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dan saran pembimbing dan penguji pada saat ujian skripsi ini.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat pendapat atau karya yang telah dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.

Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan yang saya buat tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Gorontalo, November 2020

ILHAM TANGOI

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan karya ilmiah ini sebagai tanda bukti cinta kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta, **Djaber Tangoi** dan **Nurhaeda Nursin** yang sampai saat ini begitu tulus untuk menyekolahkan dan membiayai tanpa mengharap balas jasa sepeserpun dari lelah dan keringat yang telah mereka korbankan.

ALMAMATER TERCINTA

TEMPAT AKU BELAJAR DAN MENIMBAH ILMU

UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO

ABSTRAK

ILHAM TANGOL. S2116013. ANALISIS Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Dibimbing oleh Dr.Bala Bakrie, S.IP.,S.E.,S.Psi.,MM selaku pembimbing utama dan Fatmah M,Ngabito,S.IP.,M.Si selaku pembimbing kedua. Program Studi Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Ichsan Gorontalo. 2020.

Penelitian Ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara deskriptif mengenai kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Pada penelitian ini penulis memilih jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo.

Hasil Penelitian ini menunjukkan Analisis kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sudah berkualitas akan tetapi perlu ditingkatkan lagi khususnya terkait dengan sarana dan prasarana yang salah satunya yaitu mesin genset. Sehingga akan memperlambat proses pelayanan ketika terjadi pemadam listrik atau putusnya aliran listrik.

Kata Kunci : Analisis Kualitas Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada ALLAH Subhanahu Wata'ala , atas segala limpahan rahmat dan nikmat serta Karunianya kepada kita dan sholawat serta salam kita haturkan kepada Nabi Kita, junjungan kita, Baginda Rosulullah salallahu alaihi wasallam yang telah membawa kita dari jaman unta kejaman yang penuh teknologi modern .

Alhamdulillah, karena hanya dengan ijin dan kuasa ALLAH subhanahu Wata'ala sehingga penulis dapat menyelesaikan SKRIPSI dengan judul ”**Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Gorontalo**” sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.

Adapun penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak lebih khususnya kepada kedua Orang tua saya yang sampai saat ini begitu tulus untuk menyelokahkan dan keringat yang telah mereka korbakan. Dan tak lupa pula penulis menyampaikan terimah kasih kepada :

- Bapak Muhamad Ichsan, SE.,M.Ak, selaku Ketua Yayasan Pembangunan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Universitas ichsan Gorontalo
- Bapak Dr. Abdul Gaffar Latjokke, M.Si., Sebagai Rektor Universitas Ichsan Gorontalo,
- Bapak Dr. Arman, S.sos, M.Si., Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo,
- Ibu Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP Sebagai Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo,
- Bapak DR.Bala Bakri,S.IP.,S.E.,S.Psi.,MM selaku pembimbing I Dan Ibu Fatmah M.Ngabito,.S.IP.,M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak membimbing selama penulis proposal sebagai tahap awal untuk melakukan penelitian ”Skripsi”
- Seluruh Staf Dosen dan Tata Usaha di Lingkungan civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Demikian, semoga masukan dan dorongan dari pihak bisa memberi petunjuk kepada penulis agar bisa melanjutkan ke tahap berikutnya untuk melakukan penelitian ilmiah “Skripsi” Dan semoga ALLAH Subhanahu Wata’ala meridhoi kita semua. Aamin yaa robbal’alamin.

Gorontalo, Desember 2020
Penulis

ILHAM TANGOI

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan masalah.	6
1.3. Tujuan penelitian.	7
1.4. Manfaat penelitian	7
BAB II.....	8
KAJIAN TEORI	8
2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	8
2.2 Kependudukan	15
2.3 Kualitas Pelayanan Publik	16
2.4 Kerangka Fikir	20
BAB III	21
METODELOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Objek Penelitian	21
3.2 Metode Penelitian	21
3.2.1 Jenis Penelitian	21
3.2.2 Fokus Penelitian	21
3.2.3 Informan	22
3.2.4 Sumber Data	23
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.2.6 Teknik Analisis Data	24
BAB IV	27
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	27
4.1.1 Sejarah Terbentuknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo	27
4.1.2. Visi, Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo....	33
Hasil Penelitian.....	34
4.2 Pembahasan.....	51
BAB V	53
PENUTUP	53
5.1. Kesimpulan	53
5.2. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada saat ini masyarakat telah menyadari apa itu pelayanan publik, dan di era sekarang masyarakatpun telah memahami pentingnya esensi dari pelayanan publik yang sampai dengan saat ini masih tidak dipahami oleh sebagian bahkan banyak pegawai maupun petugas dalam instansi-instansi pelayanan. Ironisnya mereka tidak peduli tentang apa itu makna dari pelayanan ataupun lebih jelasnya melayani yang pada hakikatnya sudah menjadi tugas dan kewajiban bagi setiap instansi yang sudah ditugaskan untuk memberikan pelayanan kepada publik.

Pelayanan publik harus diutamakan pada semua instansi pemerintah maupun swasta demi memberikan nama yang baik pada perusahaan maupun instansi itu di mata para pengguna atau penerima layanan publik. Sebab yang menjadi salah satu tolak ukur kualitas layanan publik adalah kepuasan dari pengguna layanan publik atau masyarakat itu sendiri. Terciptanya suatu pelayanan publik yang berkualitas dapat dilihat pula dari kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pengguna layanan publik.

Moenir dalam Zuchri Abdussamad (2011:37), pelayanan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi juga telah berembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah, Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi

yang semakin maju dan kompetisi global yang salangat luas menjadi salah satu penyebabnya.

Dalam kondisi yang demikian hanya orgnisasi yang memberikan suatu pelayanan yang berkualitas yang akan merebut kopetensial seperti halnya dalam lembaga pemerintah yang harus semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan ekonomi oleh karena itu dalam hal pelayanan aperatur harus aktif dalam mencermati paradigma baru global agar kiranya sebuah pelayanan mempunyai gaya saing yang tinggi dalam berbagai aktifitas publik.

Istilah pelayanan publik memiliki kesamaaan atau arti istilah pelayanan publik dalam artian pelayanan masyarakat oleh karenanya istilah tersebut dipergunakan secara *interchangeable*, dan dianggap tidak memiliki pengalaman mendasar.

Kata publil berasal dari bahasa inggris publik beberapa pengertian yang memiliki fariasi arti dalam bahasa indonesia yaitu umum, masyarakat dan negara. Pubik atau pengertian umum atau masyarakat dapat ditemukan dalam istilah penawaran umum (publicovvering), milik umum (ownershift) dan perusahaan umum publicutility, hubungan masyaratkat dalam (publicrelaticion), pelayanan masyarakat (publicservice), kepentingan umum publicinteence.

Pelayanan publik harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat yaitu pemerintah juga harus mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelayanan yang tepat berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur

negara NO.62 tahun 2003,tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik di sebutkan bahwa pelayanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok pelayanan yaitu; pertama kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;

kedua : kelompok layanan yang menghasilkan bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik; ketiga :kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan.

Sesuai dengan pengertian pelayanan publik dan undang undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.penyelenggara pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan masyarakat,berbangsa dan bernegara.

Konsep pelayanan menurut Lovelock dan Wright (1995:5) dimaknai sebagai :

“ service is an act or performance offered by one party to another,Although the process may be tied to a physical product,the performance is essentially intangible and does not normally result on ownership of any of the factors of production.services are economic activities that create value and provide benefits for customers at specific times and places, as a result of bringing about a desired change in – or on behalf of---the recipient of the service”

diinterpretasikan maka bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang ditawarkan

kepada pihak lain.pelayanan bersifat *intangible*,artinya pelayanan tidak dapat dilihat,dicium,didengar,atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.dengan demikian pelayanan tidak dapat dimiliki oleh pihak yang menerima. Pelayanan merupakan aktifitas ekonomi yang menghasilkan nilai dan memberi keuntungan kepada pelanggan.

Oleh karena itu, pengembangan pada pelayanan publik harus ada berorientasi kepada rakyat, kepentingan masyarakat secara keseluruhan harus ditempatkan sebagai pertimbangan utama dalam mengembangkan sistem pelayanan publik.Untuk mengkomodir kepentingan masyarakat, maka dalam pelayanan publik harus memberdayakan masyarakat. Dwiyanto (2010:131) menyatakan bahwa “... pemberdayaan warga juga dapat dilakukan apabila birokrasi pelayanan yang haruskan untuk mengembangkan saluran pengaduan dan penyampaian informasi “ hal ini berarti bahwa masyarakat memiliki kesempatan untuk mengadu jika merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima dan memiliki hak untuk lebih memperoleh tanggapan dari penyelenggara.untuk itu lebih memberayakan masyarakat ,diperlukan sosialisasi mengenai saluran pengaduan yang ada.

Salah satu dari bagian penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk bentuk dari layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk,

pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dikeluarkannya Undang-Undang No. 22 , Undang-Undang No. 32 Tahun 2004, Pemerintahan Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan kebijakan ini, pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan 1 2 kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik ada beberapa unsur pelayanan publik yang baik antara lain, penyedia layanan yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services), penerima layanan yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan. Kepuasan pelanggan dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan dengan memberikan kepuasan yang diperoleh pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan jasa yang mereka nikmati.

Selain unsur-unsur yang meliputi pelayanan publik di atas terdapat juga beberapa ciri-ciri yang menentukan suatu kualitas pelayanan publik yang baik yaitu : tersedianya pegawai dan aparatur yang kompetensi ,tersedianya sarana dan

prasana yang memadai, bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan masyarakat mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat.

Terkait dengan penjelasan-penjelasan tentang pelayanan publik timbul sebuah pertanyaan, akankah realita yang ada saat ini pada instansi-instansi pelayanan publik telah mampu memberikan kepuasan ataupun pelayanan yang baik sesuai yang telah ditetapkan atau mungkin masih banyak kelemahan ataupun kendala yang dihadapi sehingganya kualitas pelayanan di instansi-instansi pelayanan lebih khususnya di dinas kependudukan dan catatan sipil masih belum memadai.

Inilah yang kemudian penulis jadikan latar belakang yang utama untuk melakukan penelitian lebih lanjut di instansi dinas kependudukan dan catatan sipil kota gorontalo dengan judul “***ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KOTA GORONTALO***”

1.2. Rumusan masalah.

Berdasarkan dengan uraian di atas maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah : Bagaimana kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo ?

1.3. Tujuan penelitian.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Gorontalo dari beberapa aspek diantaranya :

- (1) Tangibles
- (2) Reliable
- (3) Responsiveness
- (4) Assurance
- (5) Emphaty

1.4. Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

- 1) Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi penting bagi aparaturnya dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas guna menunjang program pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, penelitian ini diharapkan memberi sumbangsih positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan publik.
- 2) Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi penting bagi Dinas kependudukan dan Catatan Sipil di kota Gorontalo dan di daerah lainnya secara menyeluruh.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Semua itu dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang dilakukan Pemerintah Daerah di Indonesia menyangkut berbagai hal yang terkait dengan kepentingan masyarakat seperti bidang pendidikan, transportasi, kesehatan, kesejahteraan sosial, pelayanan perijinan, dan lain-lain. Peranan pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik semakin penting, hal ini dikarenakan permintaan pelayanan publik semakin meningkat baik dalam segi kualitas maupun kuantitasnya. Pelayanan publik bukan hanya persoalan administratif saja akan tetapi lebih tinggi yaitu pemenuhan keinginan dari publik.

Seperti ini pemerintah sebagai esensi penyelenggara layanan publik agar kiranya dapat memberikan suatu pelayanan yang berkualitas sesuai dengan apa yang diharapkan dan telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur. Karenanya agar pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan baik dan mencapai kualitas pelayanan yang telah diharapkan, maka dalam penyelenggaraan tersebut haruslah menerapkan prinsip-prinsip layanan public sebagaimana telah tertuang dalam ketetapan dan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 tahun

1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum yang perlu di pedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan, yaitu:

1) Kesederhanaan

Kesederhanaan yang dimaksud dalam artian bahwa prosedur dan tatacara pelayanan harus ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, tepat, cepat, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami serta mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2) Kejelasan dan kepastian

Dalam artian bahwa prosedur dan tatacara pelayanan, persyaratan pelayanan baik dalam bentuk mekanisme atau administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan, rincian biaya ataupun tariff pelayanan, dan tatacara pelayanan serta jangka waktu penyelesaian pelayanan.

3) Keamanan

Adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan, serta kepastian hukum bagi masyarakat.

4) Keterbukaan

Prosedur dan tatacara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat selaku penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian rincian biaya dan tariff serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib dan harus diinformasikan kepada masyarakat secara terbuka agar mudah diketahui, baik diminta ataupun tidak diminta.

5) Efisiensi

Efisiensi yang dimaksud adalah persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan antara persyaratan dengan produk pelayanan.

6) Ekonomis

Pengenaan biaya atau tariff yang sudah ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan; nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, serta ketentuan undang-undang yang berlaku.

7) Keadilan dan Pemerataan

Artinya bahwa agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata serta adil bagi seluruh masyarakat.

8) Ketepatan Waktu

Dalam pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan sesuai dengan waktu dan ketetapan yang telah ditentukan. Hal ini dimungkinkan layanan yang diberikan dapat memuaskan penerima layanan tersebut.

Pada dasarnya pelayanan publik menyangkut aspek yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan publik untuk masyarakat, baik pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun yang berkaitan dengan pelayanan lainnya guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan sebagainya.

Oleh karena itu diperlukan kesiapan bagi administrasi publik agar kiranya dapat mencapai kualitas pelayanan publik yang baik. Sumartono (2007:21),

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayanan masyarakat.

Pelayanan publik oleh aparatur negara dalam hal ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara sebagai pemberi pelayanan publik itu sendiri.

Konsep atau terminologi pelayanan berasal dari kata *Service*. DeVrye (1994) dalam Djamaludin Malik (2018) mengatakan, terdapat 2 pengertian yang terkandung di dalamnya, yakni, "*The Attendance of inferior upon a superior*" Pengertian pertama mengandung unsur ikut serta atau tunduk dan pengertian kedua mengandung suatu kebermanfaatan atau kegunaan.

Konsep pelayanan menurut Lovelock dan Wright (1995:5) dalam Djamaludin Malik (2018) dapat diinterpretasikan sebagai aktifitas yang ditawarkan kepada pihak lain. Pelayanan bersifat *intangible*, artinya, pelayanan tidak dapat dilihat, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Dengan demikian pelayanan tidak dapat dimiliki oleh pihak yang menerima. Pelayanan merupakan aktifitas ekonomi yang menghasilkan nilai dan memberi keuntungan kepada pelanggan.

Jika dimaknai ke dalam ranah dan perspektif pemerintahan, maka pelayanan merupakan instrumen untuk menggerakkan kehidupan masyarakat menjadi lebih dinamis.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 1998:69) terhadap beberapa jenis pelayanan, yaitu sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan :

- 1) *Realibility*, yang mencakup konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat sejak awal (right the first time) dan telah memenuhi janji (iklan)nya.
- 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
- 3) *Competence*, artinya setiap pegawai perusahaan memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan tertentu.
- 4) *Access*, yaitu kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, yang berarti lokasi fasilitas pelayanan mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi.
- 5) *Courtesy*, yaitu sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan dari para kontak personal perusahaan.
- 6) *Communication*, yaitu memberikan informasi yang dapat dipahami pelanggan serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) *Credibility*, yaitu jujur dan dapat dipercaya. Disini menyangkut nama dan reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.

- 8) *Security*, yaitu aman (secara fisik, finansial dan kerahasiaan) dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 9) *Understanding/knowning the customer*, yaitu upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 10) *Tangible*, yaitu segala bukti fisik seperti pegawai, fasilitas, peralatan, tampilan fisik dari pelayanan misalnya kartu kredit plastik.

Hardiyansyah (2011: 11), Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain.

H.A.S Moenir (2002: 16-17), Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, oleh karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) pelayanan publik adalah “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan

di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, 15 dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Pasal 5 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Dengan sedemikian banyak faktor-faktor yang dikemukakan diatas, secara umum dapat disimpulkan bahwa keterlibatan faktor sumber daya manusia dalam pencapaian kepuasan menempati urutan yang pertama. Kompetensi dan komitmen adalah salah satu aspek sumber daya manusia dan juga diakui sebagai faktor yang sangat-sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan melalui terbentuknya sesuatu yang mampu menimbulkan rasa percaya diri bagi para penerima layanan terhadap si pemberi layanan.

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan kenyataan.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

2.2 Kependudukan

Kependudukan berdasarkan Undang – Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan yaitu yang berkaitan dengan jumlah, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, penyebaran, kualitas, kondisi, kesejahteraan, yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, budaya, agama, serta lingkungan. Kependudukan merupakan kata besar penduduk yang artinya adalah orang yang tinggal di daerah tersebut dengan mempunyai landasan hukum seperti surat resmi bukti kewarganegaraan jika ingin menetap di daerah tersebut.

Berdasarkan keputusan Menteri Dalam Negeri No.54 Tahun 1999 tentang pedoman penyelenggaraan penduduk disebutkan bahwa pendaftaran penduduk adalah kegiatan pendaftaran atau pencatatan penduduk serta perubahannya, yang meliputi pendaftaran dan pencatatan kelahiran, perkawinana, perceraian, kematian dan mutasi penduduk, kartu tanda keluarga, kartu tanda penduduk, akta pencatatan penduduk serta pengelolaan data penduduk dan penyuluhan.

Berdasarkan Undang – undang No. 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya kualitas merupakan kata yang mengandung arti relative dalam artian bersifat abstrak. Dalam hal ini kualitas dapat digunakan untuk mengetahui, menilai, atau menentukan tingkat penyelesaian terhadap suatu hal persyaratan atau spesifikasinya. Apabila persyaratan dan spesifikasi itu terpenuhi maka dapat dipastikan bahwa kualitas yang dimaksud dapat dikatakan baik, akan tetapi sebaliknya, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena dalam hal ini spesifikasi merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki dan untuk ditingkatkan.

Goetsch dan Davis dalam Fandy Tjiptono (2000:51), Kualitas adalah “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Kualitas pada dasarnya diharapkan untuk memenuhi harapan pelanggan, yang mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu juga kualitas selalu menjadi tolak ukur relatifnya suatu produk atau jasa.

Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2000:59), mengatakan bahwa “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”. Berkaitan dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan adalah indikator terpenting yang selalu menjadi sebuah tolak ukur untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan sesuai apa yang diharapkan.

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa menurut Fandy Tjiptono (2004: 121) yaitu; jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan dengan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negative atau tidak baik.

Menurut Tjiptono (2004:2), kualitas adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, (2) kecocokan untuk pemakaian, (3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, (4) bebas dari kerusakan, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Zeithami dalam Zuchri Abdusamad (2011:75) mengemukakan lima dimensi kualitas yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan, yang oleh peneliti dijadikan sebagai dimensi yaitu:

- 1) *Tangibles*, yaitu faktor fasilitas fisik, peralatan atau sarana, dan pegawai yang dimiliki oleh suatu organisasi.
- 2) *Reliable*, dimaksudkan sebagai suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera tepat, akurat dan terpercaya. Untuk itu kualitas yang handal merupakan harapan pelanggan yang berarti bahwa suatu pelayanan setiap saat dituntut untuk dapat dilaksanakan dengan segera melalui cara yang benar tanpa ada kesaiahan didalamnya.

- 3) *Responsiveness*, yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat, tanggap. Daya tanggap berpengaruh terhadap pelayanan perizinan yang dipersepsikan oleh pelanggan termasuk dalam dimensi ini adalah waktu tunggu untuk memperoleh pelayanan.
- 4) *Assurance*, merupakan pengetahuan, kemampuan dan keramahan pegawai untuk dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan kepada organisasi. Aspek ini meliputi kompetensi atau kemampuan dalam memberikan pelayanan yang didukung oleh adanya rasa hormat, dapat dipercaya, jaminan rasa aman bagi pelanggan.
- 5) *Emphaty*, merupakan kepedulian, ketulusan, perhatian, serta berbagai kemudahan dalam komunikasi yang diberikan oleh organisasi dan pegawainya kepada pelanggan, juga perlunya kemampuan mengadakan pendekatan secara individu dan upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan publik yaitu untuk mengembangkan tatalaksana penyelenggaraan pelayanan publik yang bermutu, transparan, akuntable, mudah, murah, cepat, patut dan adil kepada masyarakat guna untuk menunjang kepentingan masyarakat dan untuk memudahkan kegiatan usaha serta untuk mendorong partisipasi dan pemberdayaan masyarakat.

Selain itu juga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu usaha ataupun tujuan untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan

dengan produk maupun jasa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Diharapkan pula untuk memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Maka dalam hal ini kaitannya dengan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai suatu instansi pemerintah yang pada hakikatnya sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan agar mampu untuk memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Selanjutnya Gaspersz dalam Zuchri Abdusamad (2011:78) menyebutkan, beberapa atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan, yaitu :

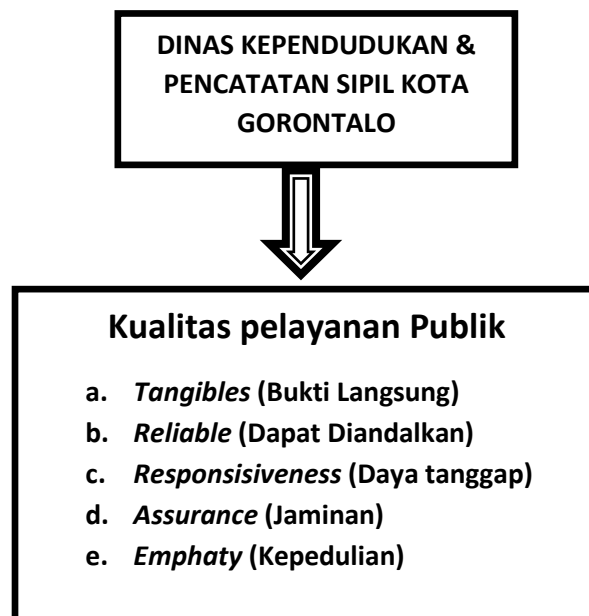
- 1) Ketepatan waktu pelayanan.
- 2) Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan reabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- 4) Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan maupun penanganan keluhan
- 5) Kelengkapan menyangkut ketersediaan sarana pendukung
- 6) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
- 7) Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi
- 8) Pelayanan pribadi berkaitan fleksibilitas.
- 9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan dan informasi.

Dari beberapa uraian dan pendapat diatas mengandung unsur ataupun maksud bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan

publik lebih hususnya terkait dengan pelayanan yang berada di instansi pemerintah yang dalam hal ini lebih spesifik pada instansi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat diperlukan peran dan sumber daya manusia yaitu; kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) serta komitmen (sikap) pemberi layanan.

2.4 Kerangka Fikir

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di bawah, pelayanan publik yaitu untuk mengembangkan tatalaksana penyelenggaraan pelayanan publik yang bermutu, transparan, akuntabel, mudah, murah, cepat, patut dan adil kepada masyarakat guna untuk menunjang kepentingan masyarakat dan untuk memudahkan kegiatan usaha serta untuk mendorong partisipasi dan pemberdayaan masyarakat.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1. Obyek Penelitian

Penelitian mengambil lokasi di kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil kota Gorontalo. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada fakta bahwa organisasi ini merupakan penyedia berbagai layanan administrasi kependudukan yang sangat mendasar dan urgen, sehingga dibutuhkan oleh setiap lapisan masyarakat khususnya di Kota Gorontalo. Adapun lamanya penelitian ini harus kurang lebih tiga bulan.

3.2. Metode penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif- deskriptif dengan maksud memberikan gambaran dengan jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan dan jelaskan data, fakta serta informasi secara sistematis.

3.2.2 Fokus Penelitian

Tidak adanya Fokus penelitian, peneliti akan terjebak oleh banyaknya data yang didapatkan di lapangan. Maka 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 kota Gorontalo. beberapa focus penelitian tersebut meliputi sebagai berikut : Analisis kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Gorontalo, melalui :

- (1) Tangibles (Bukti langsung) seperti fasilitas fisik, perlengkapan, dan kapisitas pegawai
- (2) Reliable (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera tepat dan memuaskan serta dengan yang telah dijanjikan
- (3) Responsiveness (daya tanggap) yaitu pelayanan pegawai untuk membantu para pelanggan secara cepat, tepat, dan tanggap
- (4) Assurance (jaminan) yaitu pengetahuan, kemampuan serta keramahan pegawai untuk dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan kepada organisasi.
- (5) Emphaty (kepedulian) merupakan kepedulian, ketulusan, perhatian, serta berbagai kemudahan dalam komunikasi yang diberikan oleh organisasi dan pegawainya kepada pelanggan, dalam upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan

3.2.3 Informan

Informan dalam penelitian ini meliputi

- (1) Masyarakat Pengguna Layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang sedang membutuhkan pelayanan, terdiri dari :
DEWI HUSAIN
ERWIN UTIARAHMAN

HENGKI PAGO

INDRA ABDJUL

KARTINI ALI

ANGGI POLAPA

RIVALDI RAZAK

3.2.4 Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder :

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh dengan teknik pengamatan langsung pada objek maupun wawancara langsung pada informan

2. Data Sekunder

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

3.2.5 Teknik pengumpul data

Untuk memperoleh data yang akurat, relevan, dan dapat dipertanggung jawabkan maka penulis menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data karena masing-masing mempunyai beberapa kelebihan dan kekurangan. Adapun beberapa pengumpulan data dalam penelitian ini :

- a. Observasi, yaitu pengambilan data dalam penelitian dimana peneliti atau pengamat dengan mengamati kondisi yang berkaitan dengan objek peneliti.
- b. Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud tertentu percakapan ini dilakukan oleh dua belah pihak berupa tanya jawab kepada sejumlah informan untuk memperoleh informasi dan gagasan berkaitan erat dengan penelitian ini.
- c. Studi kepustakaan, yaitu dengan membaca buku ,dokumen-dokumen,undang-undang dan media informasi lainnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil dikota Gorontalo

3.2.6 Teknik Analisi data

Menurut Sugiyono (2008:246) analisis data dalam penelitian kualitatif,dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung,dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu pada saat wawancara,peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban diwawancarai.

Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan,maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi,sampai tahap tertentu,diperoleh data yang dianggap kredibel.miles dan Hubberman dalam sugiyono (2008:246),mengungkapkan bahwa aktifitas dalam menganalisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas,sehingga datanya sudah jenuh.dalam penelitian ini digunakan Teknik nalisis

data dengan model interaktif,yaitu meliputi Langkah-langkah berikut reduksi data dengan model interaktif,yaitu meliputi Langkah-langkah berikut : reduksi data, penyajian data,penyimpulan dan verifikasi (miles dan Hubberman,1992:16-20).

(1) Reduksi data

Merupakan proses penelitian, pemusatan penelitian pada penyederhanaan, pengabstrakan ,dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan , Reduksi data berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung.secara Teknis,pada kegiatan reduksi data ini data-data yang dikumpulkan dari lokasi penelitian akan diorganisir sebuah “matriks analisis data”,yang meliputi unsur-unsur focus penelitian,substansi data,kategori data,dan meaning (pemaknaan)

(2) Penyajian data

Setelah data direduksi,maka Langkah selanjutnya adalah penyajian data.penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan Tindakan.dalam penelitian kualitatif,penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat,bagan,hubungan antar kategori,flowchart dan sejenisnya.penelitian ini ,secara teknis data-data yang telah terorganisir ke dalam matriks analisis data akan disajikan kedalam bentuk teks naratif

(3) Penarikan kesimpulan

Merupakan sebagai dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.

Secara teknis proses penarikan kesimpulan dalam penelitian ini akan dilakukan dengan cara mendiskusikan data-data empiris hasil penemuan lapangan dengan teori-teori yang disusun dalam bab tinjauan Pustaka usul penelitian, ataupun teori-teori lain yang relevan dengan permasalahan penelitian yang akan ditemukan kemudian, verifikasi data dalam penelitian ini dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung, sejak awal memasuki lapangan dan selama pengumpulan data, peneliti menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yakni dengan mencari pola, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering timbul dan sebagainya, yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat tentative dan melibatkan interpretasi sendiri

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah Terbentuknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo

Kota Gorontalo lahir pada 26 November Tahun 1673 Masehi (16 Sya'ban 1084 Hijriah) yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 Tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat 2 di Sulawesi, dengan Ibu Kota gorontalo. Sejak Tahun 1978 Ibu Kota Gorontalo pindah ke Kecamatan kota tengah. Kemudian Tahun 1999 Kota Gorontalo yang terdiri dari 16 Kecamatan mengalami pemekaran wilayah dengan terbentuknya kota gorontalo, Tahun 2003 kembali dimekarkan dengan terbentuknya kota gorontalo, Tahun 2007 dimekarkan lagi dengan terbentuknya Kabupaten Gorontalo Utara. Pemerintahan Gorontalo sebelum Tahun 1950 termasuk Negara kesatuan republik indonesia dibawah naungan provinsi Sulawesi yang beribu kotakan Makassar. Selanjutnya daerah Sulawesi Utara yang terdiri dari bekas *afdeling* (Keresidenan Gorontalo, Buol, dan Bolaang Mongondow di perintah oleh Kepala Daerah Sulawesi Utara (KDSU) yaitu Nani Wartabone yang yang berkedudukan di Gorontalo. Disamping kepala daerah penyelenggaraan pemerintahan di jalankan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Sulawesi Utara (DPRD-SU) yang di ketuai oleh Musnide.

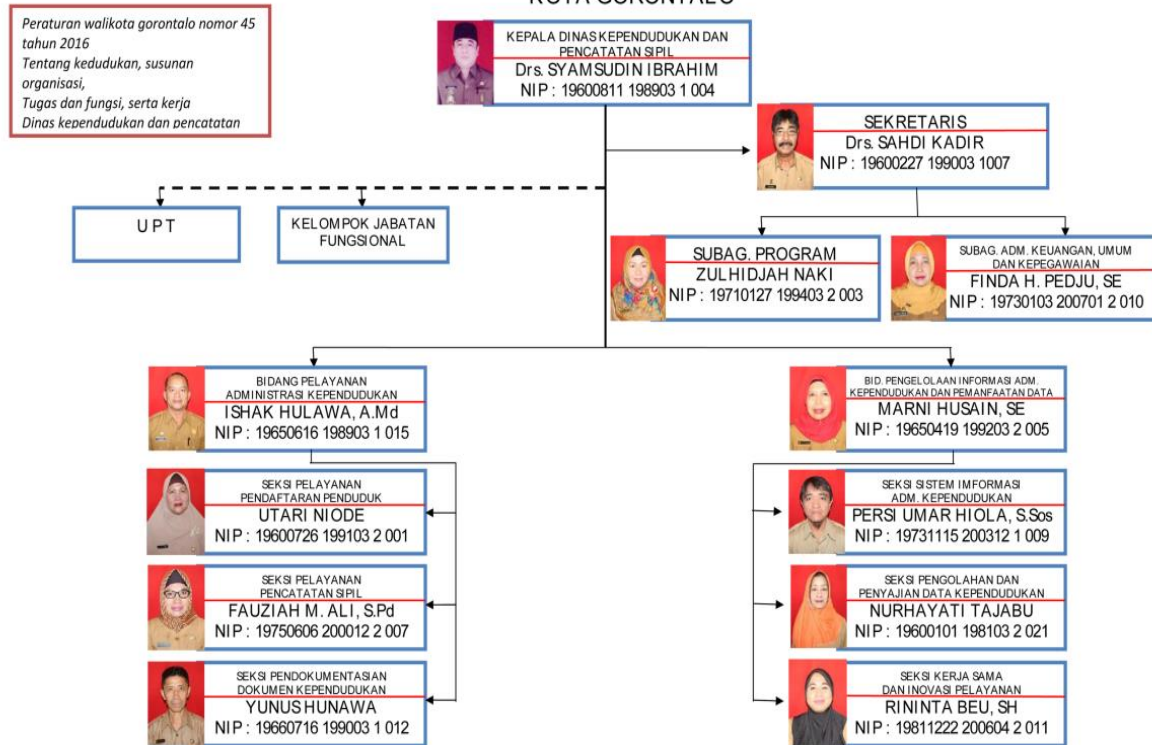
Berdasarkan undang-undang nomor 29 tahun 1959 gorontalo menjadi dua daerah masing-masing Kota Praja Gorontalo dan DATI dua Gorontalo (sekarang dikenal sebagai Kabupaten Gorontalo). Sejak Tahun 2007, semenjak terjadinya

pemekaran dengan terbentuknya Kabupaten Gorontalo Utara, maka wilayah Kabupaten Gorontalo hingga Tahun 2019 memiliki 19 Kecamatan yang terdiri dari 195 Desa dan 10 Kelurahan dengan jumlah Penduduk 400.296 (sensus Penduduk Tahun 2014)

Seiring pelaksanaan otonomi daerah dan gerakan reformasi yang bergulir, maka sejak tahun 2009, Kabupaten Gorontalo sebagai daerah otonom memiliki kewenangan membentuk Satuan Perangkat Kerja Daerah (SKPD) atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Salah satunya mengukuhkan keberadaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Gorontalo dengan Tugas pokok dan fungsinya melayani pemenuhan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di wilayah hukum Kota Gorontalo.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo , sebelumnya bernama Dinas Kependudukan dan Keluarga Berencana. Namun tahun 2007 berubah menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memiliki Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Memberikan pelayanan administrasi kependudukan di wilayah hukum Kabupaten Gorontalo. Dalam rangka mengimplementasikan tugas pokok dan fungsinya tersebut, seiring memperkuat pelaksanaan Otonomi Daerah , maka sejak tahun 2016, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo mengacu pada Peraturan Gubernur (Pergub) nomor 38 Tahun 2016 dan diperkuat lagi oleh ketetapan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 16 tahun 2016.

a. Struktur Organisasi



b. Demografi

Pegawai yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo berjumlah 37 orang yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil berjumlah 18 dan Tenaga Honorer berjumlah 19 Orang.

Keadaan pegawai dilihat dari status

NO	STATUS	JUMLAH (Orang)	PRESENTASE (%)
1	PNS	18	45 %
2	HONORER	19	55 %
JUMLAH		37	100%

a. Pendidikan

Pada dasarnya setiap instansi maupun swasta sangat mengharapkan pegawainya memiliki keterampilan dan keahlian diri setiap pekerjaan atau tugas yang diberikan. Sama halnya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo yang sangat memperhatikan berpendidikan dari setiap masing-masing pegawai, sehingga tidak terjadi simpang siur antara keterampilan dan keahlian dalam menjalankan tugas atau pekerjaan yang diembannya.

Latar belakang pendidikan masing-masing pegawai yang bekerja pada Dinas Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sangat bervariasi, yakni dari tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) sampai dengan tingkat Srata-2.

Adapun latar belakang pendidikan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo, dapat dilihat pada tabel dibawah:

NO	Jenjang Pendidikan	Status		Jumlah
		PNS (Orang)	Non PNS (Orang)	
1	S2	1	-	1
2	S1	17	14	31
3	SMA	-	5	5
TOTAL		18	19	37

Dari tabel di atas dapat kita lihat, bahwa tingkat Pegawai Negeri Sipil dan Honorer di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo bahwa lulusan S2 yakni berjumlah 1 Orang, S1 berjumlah 31 Orang, dan lulusan SMA berjumlah 5 orang.

b. Keadaan pegawai dilihat dari jenis kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH (Orang)	PRESENTASE (%)
1	LAKI-LAKI	23	64 %
2	PEREMPUAN	14	36 %
TOTAL		37	100 %

Sumber: Data Profil Kependudukan & Pencatatan Sipil Kab. Gorontalo

Dari data diatas menunjukkan keadaan pegawai dilihat dari jenis kelamin bahwa pegawai yang berjenis kelamin Laki-laki berjumlah 23 orang, dan yang perempuan berjumlah 14 orang termasuk PNS dan Honorer.

c. Infrastruktur Sarana dan Prasarana

Disamping tenaga profesi yang mendukung tugas-tugas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo juga memiliki Infrastruktur Sarana dan Prasarana yang dapat dilihat pada tabel berikut:

NO	SARANA dan PRASARANA	JUMLAH
1	Bangunan	1
2	Peralatan Kantor	62
3	Perlengkapan Kantor	18
4	Kendaraan	8

4.1.2. Visi, Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo

Sebagai salah satu SKPD di Kota Gorontalo, tentunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo juga mempunyai Visi dan Misi dalam menjalankan aktivitas dan pekerjaannya. Adapun yang menjadi Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo yaitu:

VISI : “TERWUJUD PELAYANAN PRIMA SERTA TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI MENUJU KOTA GORONTALO BERKUALITAS”

MISI :

1. Mewujudkan sistem administrasi Perkantoran yang efektif dan efisien
2. Meningkatkan profesionalisme SDM yang berorientasi pelayanan yang berkualitas
3. Meningkatkan kualitas database kependudukan dan pencatatan sipil melalui optimalisasi pengolahan sistem informasi administrasi kependudukan
4. Mengembangkan pengelolaan informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sehingga mampu menyediakan data dan informasi kependudukan secara lengkap, akurat serta memenuhi kepentingan publik dan pembangunan daerah.
5. Meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui penyediaan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi kepuasan masyarakat

6. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan melalui sosialisasi kebijakan kependudukan.

Hasil Penelitian

Berikut akan dikemukakan hasil dari wawancara terhadap tujuh informan yang dianggap mengetahui kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan mengenai gambaran umum kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sebagai Dinas pemberi layanan tertua yang ada di Provinsi Gorontalo tentunya mampu menjadi rujukan untuk Dinas-dinas yang berada di Provinsi Gorontalo itu sendiri khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di Kota Gorontalo. Terlebih lagi dengan isu yang sering didengar dari masyarakat bahwa pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sudah begitu bagus dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat selaku penerima pelayanan publik itu sendiri.

Terkait dengan hal itu, berikut beberapa nama-nama informan yang mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo:

NO	NAMA	INISIAL	JABATAN/STATUS
1	DEWI HUSAIN	DW	Masyarakat
2	ERWIN UTIARAHMAN	EU	Masyarakat
3	HENGKI PAGO	FP	Masyarakat
4	INDRA ABDJUL	IA	Masyarakat
5	KARTIN ALI	KA	Masyarakat
6	ANGGI POLAPA	AP	Masyarakat
7	RIVALDI RAZAK	RR	Masyarakat

Berikut hasil penelitian melalui wawancara dengan informan dan pengamatan secara interpretasi :

A. Kualitas Pelayanan Publik

1. Tangibles atau Sarana dan Prasarana

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan mengenai Tangibles atau Sarana dan Prasarana, diperoleh hasil wawancara dengan tokoh masyarakat yaitu sebagai berikut:

Informan DH ketika ditanyakan tentang kualitas pelayanan publik terkait dengan Tangibles atau Sarana dan Prasarana, beliau menjelaskan bahwa:

“Saya lihat sejauh ini pelayanan disana sudah cukup bagus karena pengalaman saya sendiri, saya melihat sarana dan prasarana yang ada sudah cukup memadai baik dilihat dari computer, alat print, kamera, dan sarana dan prasarana lainnya sudah cukup bagus dan memadai dan tidak ada keluhan atas itu. Demikian juga kapasitas pegawai, saya melihat semua pada ramah memberikan pelayanan yang responsif kepada masyarakat yang datang, dan ada sistem antrian (Nomor Antri) yang diberlakukan dan semuanya berjalan lancar sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat.”(Hasil wawancara 28 September 2020)

Informan EU menjelaskan dan mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik terkait dengan Tangibles atau sarana dan prasarana yaitu:

“Untuk kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo dalam hal ini mengurus administrasi dan segala sesuatu yang dibutuhkan masyarakat tentunya sejauh ini sudah lebih maksimal daripada sebelumnya. Karena ada salah satu program yang diterapkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo yaitu anjungan Dukcapil Mandiri guna mempermudah pelayanan yang ada. Terkait dengan sarana dan prasarana yang ada salah satunya dibuatkannya Digitalisasi yaitu Website. Jadi ketika masyarakat melakukan kepengurusan administrasi maka bisa melalui

website tersebut untuk mempermudah masyarakat khususnya masyarakat yang jauh dari kota . Dan dengan kapasitas pegawai yang ada 80% sudah bisa dikatakan maksimal akan tetapi harus terus di tingkatkan lagi untuk pemberdayaan Sumber Daya Manusi (SDM) agar pelayanan benar-benar produktif.”(Hasil wawancara 28 September 2020).

Hal yang sama pula dikatakan oleh informan HP tentang kualitas pelayanan publik terkait dengan Tangibles atau sarana dan prasarana bahwa:

“Saya sebagai masyarakat Kota Gorontalo merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh DUKCAPIL. Kalau dilihat dari sarana dan prasarana sudah cukup memadai salah satunya ialah ruangan tunggu yang sudah maksimal dan sudah ada fasilitas-fasilitas penunjang lainnya seperti AC, TV, Tempat duduk, dan lain sebagainya. Sehingga pada saat masyarakat menunggu giliran atau antrian saat melakukan kepengurusan KTP dan lain sebagainya, masyarakat sangat merasa nyaman dengan fasilitas-fasilitas yang sudah di sediakan apalagi dengan adanya pandemi COVID19 ini fasilitas Kesehatan yang disediakan sangat menunjang bagi masyarakat .”(Hasil wawancara 28 September 2020).

Demikian pula informan IA mengatakan bahwa pelayanan publik terkait dengan Tangibles atau sarana dan prasarana yaitu:

“Kalau dari segi sarana dan prasaran yang ada di DUKCAPIL ini menurut saya sudah sangat-sangat canggih dan bagus. Menurut saya semuanya sudah baik entah itu dari segi pasilitas yang ada maupun kapasitas pegawai. dan pegawainya

menggunakannya dengan sangat baik demi melayani masyarakat dan juga sangat antusias saat melayani masyarakat.”(Hasil wawancara 28 September 2020)

Mengenai kualitas pelayanan publik terkait dengan Tangibles atau sarana dan prasarana informan KA juga mengatakan bahwa:

“Dilihat dari sarana dan prasarana yang ada entah itu dari segi fasilitas maupun kapasitas pegawai yang ada menurut saya sudah cukup baik dan sudah memadai serta pelayanannya juga sudah bagus.”(Hasil wawancara 05 Oktober 2020).

Informan AP juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik terkait dengan Tangibles atau sarana dan prasarana yaitu:

“Terkait dengan sarana dan prasarana yang ada menurut saya sudah sesuai standar pelayanan pemerintahan daerah ditambah lagi dengan system online yang sudah ada sehingganya pelayanan berjalan lancar sesuai dengan kaidah atau aturan yang ada di Pemerintah Daerah (PEMDA) dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.”(Hasil wawancara 05 Oktober 2020).

Demikian juga dengan informan RR mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik terkait dengan Tangibles atau sarana dan prasarana yaitu:

“Terkait dengan sarana dan prasarana yang ada sudah cukup memadai baik dilihat dari segi ruang tunggu yang sudah disediakan TV dan AC. Akan tetapi saya melihat masih ada salah satu yang kurang dari fasilitas yang harusnya disediakan oleh pihak DUKCAPIL yaitu mesin genset. Karna dengan pengalaman saya ketika terjadi pemadaman arus listrik, maka pelayanannya terputus ataupun terhenti dan harus menunggu sampai ada aliran listrik. Sehingga sangat

berpengaruh pada saat proses pelayanan. Maka dalam hal ini adanya mesin genset sangat diperlukan untuk mengantisipasi hal-hal yang serupa.”(Hasil wawancara 05 Oktober 2020)

2. Reliable atau Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan mengenai Realible atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, diperoleh hasil wawancara dengan tokoh masyarakat yaitu sebagai berikut:

Informan DH ketika ditanyakan tentang Realible atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, beliau menjelaskan bahwa:

“Kemampuan dapat dilihat dari tingkat dan daya respon mereka yang mampu memberikan pelayanan secara maksimal. Mereka juga memiliki daya tanggap yang kuat dan juga respon mereka terhadap masyarakat yang datang juga cukup bagus” (Hasil wawancara 28 September 2020)

Informan EU juga menjelaskan tentang Realible atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan bahwa:

“Dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo itu sudah terbagi-bagi bidang dan tufoksi masing-masing pegawai. Dan saya melihat mereka sudah sesuai tufoksi atau bidangnya masing-masing dalam memberikan pelayanan dan sudah bisa dikatakan baik.” (Hasil wawancara 28 September 2020).

Hal yang sama pula dikemukakan oleh informan HP mengenai Realible atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yaitu:

“Saya sebagai masyarakat melihat kemampuan dari pegawai atau aparat sudah baik karena saya sendiri sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan baik itu dalam kepengurusan KTP, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan lain sebagainya.” (Hasil wawancara 28 September 2020).

Demikian pula informan IA yang menjelaskan tentang Realible atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan bahwa:

“Kalau dilihat dari kemampuan pegawai sudah cukup baik karena sudah sesuai dengan kinerja atau bidanya masing-masing serta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai atau aparat tidak membanding-bandingkan masyarakat yang harus dilayani atau hanya sekedar melihat masyarakat dari sebatas status entah dia kaya maupun miskin.” (Hasil wawancara 05 Oktober 2020).

Mengenai Realible atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan informan KA juga mengatakan:

“Dalam hal ini kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik dan sesuai dengan tufoksi dan bidangnya masing-masing. Misalnya saja pegawai yang bertugas dibagian kepengurusan KTP, itu sudah mampu dan baik dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan apa yang menjadi bidangnya atau tufoksinhya ” (Hasil wawancara 05 Oktober 2020)

Informan AP juga memberikan jawaban terkait dengan Realible atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yaitu:

“Kalau dari saya pribadi menilai bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik bahkan patut di apresiasi karena, pengalaman saya setiap kali melakukan kepengurusan administrasi kependudukan jika ada hal-hal yang sulit dilakukan ataupun ada beberapa kendala mereka tetap bisa malakukannya.” (Hasil wawancara 05 Oktober 2020).

Begitupun dengan informan RR, beliau juga menjelaskan terkait dengan Realible atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan bahwa:

“Secara pribadi saya melihat kemampuan dari pegawai DUKCAPIL dalam hal pelayanan saya kira sudah cukup baik karena melihat situasa pada saat saya mau melakukan kepengurusan administrasi dan pada saat saya tiba di DUKCAPIL langsung di arahkan oleh pegawai atau aparat DUKCAPIL. Begitupun dengan kemampuan pegawai dalam setiap tugas dan tufoksinya masing-masing dalam hal ini saya rasa sudah cukup baik” (Hasil wawancara 05 Oktober 2020)

3. Responsipeness atau respon pegawai dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan mengenai Responsipeness atau respon pegawai dalam memberikan pelayanan, diperoleh hasil wawancara dari tokoh masyarakat yaitu sebagai berikut:

Informan DH menjelaskan tentang Responsipeness atau respon pegawai dalam memberikan pelayanan yaitu:

“Sejauh ini saya melihat tidak ada respon pegawai yang bersifat acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengalaman saya selama ini saya melihat respon mereka terhadap masyarakat yang hendak mengurus kartu kependudukan dan kepengurusan lainnya, semuanya memberikan respon yang baik. Dan saya melihat mereka memiliki mental pelayanan yang cukup baik” (Hasil wawancara 28 September 2020).

Kemudian informan EU juga mengatakan bahwa Responsipeness atau respon pegawai dalam memberikan pelayanan yaitu :

“Terkait dengan respon pegawai ini bisah dikatakan relatif manusiawi akan tetapi sejauh ini tidak ada pegawai atau aparat yang bersifat acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena itu memang sudah menjadi tugas dan tanggung jawab mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.” (Hasil wawancara 28 September 2020).

Demikian pula yang dijelaskan oleh informan HP terkait dengan Responsipeness atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan bahwa:

“Saya melihat pegawai yang ada di DUKCAPIL ini daya responnya sangat tinggi terhadap masyarakat yang datang, karena pada saat saya datang, pegawai atau aparat DUKCAPIL langsung menyambut saya dan menanyakan kepada saya apakah ada yang bias dibantu dan lain sebagainya. Ini menandakan bahwa memang pihak DUKCAPIL menjunjung tinggi pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat. Dan tidak ada pegawai yang bersifat acuh tak acuh kepada masyarakat yang datang.” (Hasil wawancara 28 September 2020).

Mengenai Responsipeness atau respon pegawai dalam memberikan pelayanan informan IA mengatakan bahwa:

“Menurut saya dalam hal ini respon yang diberikan oleh pegawai atau aparat DUKCAPIL sangat baik dan tidak ada sifat acuh tak acuh pegawai kepada masyarakat yang hendak melakukan kepengurusan administrasi kependudukan. Menurut pengalaman saya jika syarat-syarat dan berkas kepengurusan sudah sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat cepat tanpa berbelit-belit” (Hasil wawancara 28 September 2020).

Informan KA menjelaskan bahwa Responsipeness atau respon pegawai dalam memberikan pelayanan yaitu:

“Saya melihat respon pegawai sudah sangat bagus dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat masyarakat dan mereka melayani masyarakat dengan baik dan penuh senyuman. Untuk pegawai yang bersifat acuh tak acuh kepada masyarakat itu tidak ada bahkan mereka melayani masyarakat dengan sangat baik” (Hasil wawancara 05 Oktober 2020).

Informan AP juga menjelaskan tentang Responsipeness atau respon pegawai dalam memberikan pelayanan yaitu:

“Kalau menurut saya terkait dengan respon pegawai kepada masyarakat itu sudah luar biasa baik, mereka tetap senyum kepada masyarakat walaupun melihat masyarakat di bawah dalam artian kurang mampu akan tetapi mereka yang berfikir bahwa mereka yang renda bahkan sama seperti masyarakat itu sendiri dan sama sekali tidak bersikap bahwa mana pegawailah yang lebih diatas

kedudukannya dibanding masyarakat. Serta tidak ada sifat yang membedakan masyarakat yang kaya dan yang miskin dan tidak ada sifat acuh tak acuh dari pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..” (Hasil wawancara 05 Oktober 2020).

Sama halnya dengan informan RR yang juga menjelaskan tentang Responsiveness atau respon pegawai dalam memberikan pelayanan bahwa:

“Untuk respon pegawai saya melihat tidak ada sifat acuh tak acuh kepada masyarakat yang datang saat melakukan kepengurusan administrasi Bahkan dari pihak DUKCAPIL sangat merespon masyarakat pada saat melakukan kepengurusan administrasi kependudukan seperti KTP, KK, Akta Kelahiran dan lain sebagainya. Terlebih lagi tidak ada batas atau membedakan masyarakat yang mampu dan kurang mampu dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.” (Hasil wawancara 05 Oktober 2020).

4. Assurance atau kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan mengenai mengenai Assurance atau kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, diperoleh hasil wawancara dari tokoh masyarakat yaitu sebagai berikut:

Informan DH ketika ditanyakan tentang Assurance atau kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, beliau menjelaskan bahwa:

“Iya! Saya melihat sejauh ini salah satu kriteria standar pelayanan yang baik yaitu tidak ada keluhan di masyarakat yang datang. Dan saya melihat di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Gorontalo sejauh ini tidak ada keluhan dari masyarakat tersebut. Maka itu menandakan bahwa pelayanan disana sudah memenuhi unsur pelayanan yang baik.”(Hasil wawancara 28 September 2020).

Informan EU menjelaskan tentang Assurance atau kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yaitu:

“Terkait dengan kinerja pegawai saya rasa sudah bisa dikatakan baik atau maksimal karena dilihat dari pelayanan yang ada, para pegawai sangat responsif dalam melayani masyarakat.” (Hasil wawancara 28 September 2020).

Hal yang sama pula dikatakan oleh informan HP tentang Assurance atau kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yaitu:

“Untuk kinerja pegawai menurut saya sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada karena untuk tolak ukurnya standar pelayanan ini bisa dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat saat menerima pelayanan yang diberikan oleh pihak DUKCAPIL. Misalnya kami masyarakat sudah mengetahui bahwa untuk standar pelayanan yang ada di sisni seperti halnya dalam pengurusan KTP itu membutuhkan waktu hanya 15 menit, itu menandakan bahwa pelayanan itu sudah baik karena kami sebagai masyarakat tidak perlu menunggu dengan waktu terlalu lama dalam melakukan kepengurusan administrasi dan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ada di DUKCAPIL.” (Hasil wawancara 28 September 2020).

Demikian pula informan IA mengatakan tentang Assurance atau kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan bahwa:

“Dalam hal ini saya melihat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik dan maksimal serta sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat pada saat melakukan kepengurusan administrasi kependudukan. Terlebih lagi kinerja pegawai sudah sesuai dengan Standar Pelayanan yang sudah ada di DUKCAPIL itu sendiri.” (Hasil wawancara 28 September 2020).

Informan KA memberikann jawaban tentang Assurance atau kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan bahwa:

“Untuk kinerja pegawai saya melihat sama halnya dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan bahwa pelayanan yang diberikan oleh para pegawai sudah sangat baik dan sesuai standar pelayanan yang ada di DUKCAPIL.” (Hasil wawancara 05 Oktober 2020).

Informan AP juga mengatakan mengatakan tentang Assurance atau kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan bahwa:

“Kalau menurut saya pribadi terkait dengan kinerja pegawai itu sudah sangat baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada, yg sudah terpampang di ruang tunggu sebab, tolak ukur kualitas suatu pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan adalah kepuasan masyarakat.” (Hasil wawancara 05 Oktober 2020).

Sama halnya dengan informan RR yang juga menjelaskan tentang Assurance atau kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan bahwa:

“Saya melihat kinerja pegawai yang ada dari segi tufoksinya atau bidangnya masing-masing itu sudah sesuai dengan standar prosedural yang terpampang di ruang tunggu bahwa di yang mana ketika dalam memberikan pelayanan ada yang namanya rasa aman dan saya merasakan hal itu pada saat saya melakukan kepengurusan administrasi kependudukan. Dengan Standar Pelayanan yang hanya membutuhkan waktu 15 menit saya rasa dalam hal ini sudah cukup baik” (Hasil wawancara 05 Oktober 2020)

5. Emphati atau kepedulian serta kemampuan komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan mengenai Emphati atau kepedulian serta kemampuan komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat, diperoleh hasil wawancara dengan tokoh masyarakat yaitu sebagai berikut:

Informan DH ketika ditanyakan tentang Emphati atau kepedulian serta kemampuan komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat, beliau menjelaskan bahwa:

“Pengalaman saya selama ini jika ada masyarakat yang kesulitan dalam melakukan kepengurusan Kartu kependudukan atau kepengurusan yang lainnya, maka ada pegawai khusus resevsionis yang menerimanya dan memberikan

keterangan-keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang datang. Dan saya juga melihat bagian-bagian yang ada seperti bagian KTP, itu sudah jelas tercantum kemudian seperti Akta Kelahiran dan yang lain sebagainya itu sudah di atur di sana. Jadi masyarakat sudah tahu sebenarnya ketika mereka datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo ini, dia hendak kemana dan ke siapa, itu sudah jelas. Dan saya juga melihat bahwa resepsionisnya memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan informasi ataupun keterangan kepada masyarakat.” (Hasil wawancara 28 September 2020).

Informan EU menjelaskan tentang Emphati atau kepedulian serta kemampuan komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat yaitu:

“Memang ada pegawai yang sudah ditugaskan untuk menerima dan menanyakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat ketika datang untuk melakukan kepengurusan administrasi kependudukan akan tetapi adapun beberapa orang yang ada di dalamnya yang memang melihat apa yang menjadi keinginan masyarakat dan langsung merespon, misalnya dalam melakukan kepengurusan KTP, KK dan lain sebagainya. Sehingga dalam hal ini masyarakat merasa dimudahkan dalam melakukan kepengurusan administrasi kependudukan sesuai apa yg diharapkan” (Hasil wawancara 28 September 2020).

Hal yang sama pula informan HP mengemukakan tentang Emphati atau kepedulian serta kemampuan komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat yaitu:

“Dilihat dari daya respon pegawai yang ada di DUKCAPIL ini sudah baik. Karena pada saat saya datang, di depan pintu masuk sudah ada dua (2) petugas yang sudah menunggu masyarakat yang mau melakukan kepengurusan administrasi. Hal ini menandakan bahwa ada keseriusan dari pihak DUKCAPIL dalam memberikan pelayanan sehingganya, ada komunikasi yang baik antara masyarakat dan pihak DUKCAPIL dalam proses pelayanan. ” (Hasil wawancara 28 September 2020).

Demikian pula informan IA mengatakan tentang Emphati atau kepedulian serta kemampuan komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat adalah:

“Terkait dengan komunikasi pegawai saya melihat sudah sangat bagus karena pegawai yang ada di DUKCAPIL ini sangat ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bahkan jika ada berkas-berkas kepengurusan yang kurang lengkap maka mereka langsung memberitahukan dengan sabar serta memberikan pengarahan kepada masyarakat agar bisa melakukan dan mengurus administrasi kependudukan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat. Bahkan sudah ada petugas verifikasi yang menunggu dan menyambut masyarakat untuk menanyakan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan masyarakat serta memeriksa kelengkapan berkas masyarakat dalam hal melakukan kepengurusan administrasi kependudukan.” (Hasil wawancara 28 September 2020).

Mengenai Emphati atau kepedulian serta kemampuan komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat informan KA menjelaskan:

“Menurut saya kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat entah itu dari segi keramahan pegawai kepada masyarakat sudah sangat baik. Selain itu, ada pegawai yang memang sudah bertugas untuk menerima masyarakat yang datang dan menyambut masyarakat yaitu petugas verifikasi berkas untuk menanyakan apa yang menjadi keperluan dan kebutuhan masyarakat.” (Hasil wawancara 05 Oktober 2020).

Informan AP memberikan jawaban tentang Emphati atau kepedulian serta kemampuan komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat bahwa:

“Kalau menurut saya terkait komunikasi pegawai kepada masyarakat itu sangat luar biasa baik, sangat ramah bahkan pada saat masyarakat tiba di pintu masuk para pegawai yang bertugas khususnya bagian verifikasi langsung menyambut dan menanyakan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan masyarakat.” (Hasil wawancara 05 Oktober 2020).

Begitu pula dengan informan RR mengenai tentang Emphati atau kepedulian serta kemampuan komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat, beliau menjelaskan bahwa:

“Melihat komunikasi dari pegawai kepada masyarakat yang datang menurut saya sudah cukup bagus dan baik.karena pada saat masyarakat datang untuk melakukan kepengurusan administrasi kependudukan itu langsung di sambut oleh petugas DUKCAPIL dan langsung ditanyakan apa yang menjadi keperluan dan keinginan kita sebagai masyarakat. Dari pihak pegawai DUKCAPIL sendiri ada yang memang sudah ditugaskan untuk menerima dan menyambut masyarakat yang akan datang dalam hal ini petugas verifikasi.” (Hasil wawancara 05 Oktober 2020).

4.2 Pembahasan

1. Dari hasil wawancara di atas maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik terkait dengan Tangibles atau sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sudah baik ataupun sudah maksimal akan tetapi masih ada beberapa fasilitas yang harus ditambahkan ataupun disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo yaitu salah satunya mesin genset.
2. Dari hasil wawancara di atas maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik terkait dengan Realible atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sudah baik ataupun sudah maksimal. Sebab dalam hal masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan dan salah satu tolak ukur baik dan tidaknya pelayanan itu dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan tersebut.

3. Dari hasil wawancara diatas maka dapat dikatakan bahwa Responsipeness atau respon pegawai dalam memberikan pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sudah baik atau sudah maksimal, dan masyarakat sudah sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan terutama dalam hal respon pegawai kepada dalam memberikan pelayanan. Dan tidak ada sifat acuh tak acuh yang terdapat pada pegawai dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.
4. Dari hasil wawancara di atas maka dapat dikatakan bahwa pelayanan umum mengenai Assurance atau kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sudah baik ataupun sudah maksimal. Masyarakat sudah sangat cukup puas dengan kinerja pegawai yang sudah sesuai dengan bidanngnya masing-masing. Sehingga tidak ada kekeliruan yang terjadi dalam proses pelayan. Sebab, apa yang dikerjakan oleh pegawai, itu sudah sesuai dengan kemampuan ataupun tufoksinya masing-masing.
5. Dari hasil wawancara diatas maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik terkait dengan emphati atau kepedulian serta kemampuan komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sudah baik atau sudah maksimal. Masyarakat sangat senang dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai terutama dengan kepedulian dan keramahan pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo dalam bentuk; Sarana dan Prasarana, Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, respon pegawai dalam memberikan pelayanan, kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, kepedulian serta kemampuan komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat, sudah baik atau sudah berkualitas. Akan tetapi masih ada keluhan dari masyarakat mengenai sarana dan prasarana yang ada yaitu tidak adanya mesin genset untuk mengatasi terjadinya pemadaman arus listrik saat berjalannya proses pemberian layanan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Saran untuk instansi ataupun pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo; agar kiranya lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang sudah ada dan memahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakat serta memperhatikan apa-apa yang masih kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam hal sarana dan prasarana.

2. Saran untuk masyarakat; agar kiranya lebih memperhatikan prosedur pelayanan yang ada dalam hal ini ialah perlengkapan dan kelengkapan berkas dalam melakukan kepengurusan administrasi kependudukan. Sehingga pada saat melakukan kepengurusan administrasi kependudukan masyarakat akan jadi lebih mudah dan berjalan lancar sesuai prosedur yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. 2011. *Pelayanan Publik*, PT Pustaka Indonesia Press, Jakarta.
- Fandy, Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Hardiyansyah.(2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ketetapan dan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2010. *Reformasi pelayanan Publik*, PT. Bumi Aksara Jakarta.
- Keputusan Dukcapil Kabupaten Gorontalo Nomor 470 Tahun 2018 Tentang Penetapan Standar Pelayanan.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar*. Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang – Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Otonomi Daerah No. 32 tahun 2004.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara

A. Kualitas Pelayanan Publik

1. **Tangibles**

Bagaimana kualitas pelayanan terkait dengan sarana dan prasarana yang ada?

2. **Reliable**

Bagaimana kemampuan pegawai atau aparat dalam memberikan pelayanan?

Apakah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat?

3. **Responsiveness**

Bagaimana respon pegawai dalam memberikan pelayanan?

Apakah ada pegawai yang bersifat acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan?

4. **Assurance**

Bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan?

Apakah kinerja pegawai sudah sesuai dengan standar pelayanan publik yang ada?

5. **Empaty**

Bagaimana kepedulian atau komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan?

Apakah ada pegawai yang memiliki kemampuan berkomunikasi untuk pendekatan sevara individu terhadap kebutuhan masyarakat? Atau, Apakah memang sudah ada pegawai yang bertugas untuk menerima dan menyambut masyarakat saat datang untuk melakukan kepengurusan administrasi kependudukan?













**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: lembagapencelitian@unisan.ac.id

Nomor : 2326/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/IX/2020

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Kesbangpol Kota Gorontalo

di,-

Kota Gorontalo

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 : Ilham Tangoi
NIM : S2116013
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian : DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA GORONTALO
Judul Penelitian : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KOTA GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 10 September 2020
Kedua

Zulham, Ph.D
NIDN 0911108104



PEMERINTAH KOTA GORONTALO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Alamat : Jalan Achmad Nadjamuddin ☎ 822161 – 829027 Gorontalo
 Email dkps@gorontalokota.go.id website: <https://disdukcapil.gorontalo.go.id/>

SURAT REKOMENDASI

Nomor : 800/DUKCAPIL/ 1206

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ISHAK HULAWA, Amd
 NIP : 1965019650616 198903 1 015
 Jabatan : KEPALA BIDANG PELAYANAN ADMINISTRASI
 KEPENDUDUKAN

Dengan ini memberikan rekomendasi kepada :

Nama : ILHAM TANGOI
 NIM : S2116013
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Judul : “ Analisis Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan
 Sipil Kota Gorontalo ”
 Lokasi : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo

Untuk izin pengambilan data penelitian sehubungan untuk keperluan kelengkapan Proposal/Skripsi, sesuai dengan surat dari Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.

Gorontalo, 16 November 2020

a.n KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KOTA GORONTALO,
 KEPALA BIDNG PELAYANAN
 ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN


 ISHAK HULAWA, Amd
 PEMBINA, IV/a
 19650616 198903 1 015



**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. 0618/UNISAN-G/S-BP/XI/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 : ILHAM TANGOI
NIM : S2116013
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Gorontalo

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 34%, 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, 16 November 2020

Tim Verifikasi,



Sunarto Taliki, M.Kom

NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi



SKRIPSI S2116013 ilham tangoi analisis pelayanan di capil kota2020.docx

Nov 12, 2020

9872 words / 75565 characters

SKRIPSIS2116013 ilham tangoi analisis kualitas
pelayanan publik Di dinas kependudukan dan Catatan
sipil di kota Gorontalo

Sources Overview

34%

OVERALL SIMILARITY



www.scribd.com

INTERNET

6%



digilib.unila.ac.id

INTERNET

3%



eprints.umpo.ac.id

INTERNET

3%



es.scribd.com

INTERNET

2%



repository.unhas.ac.id

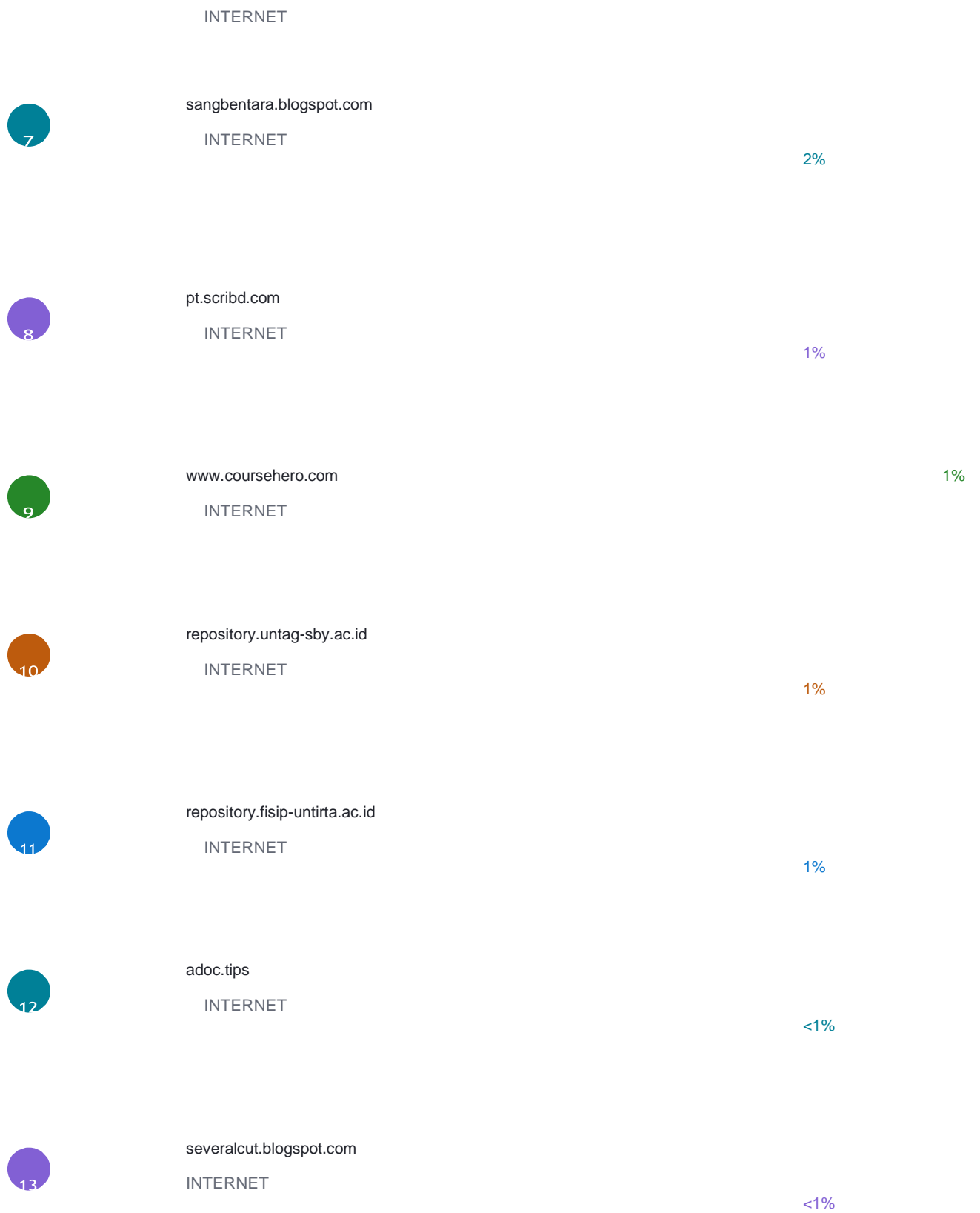
INTERNET

2%



media.neliti.com

2%



14	repository.uinjkt.ac.id INTERNET	<1%
15	anzdoc.com INTERNET	<1%
16	main.gorontaloKab.go.id INTERNET	<1%
17	123dok.com INTERNET	<1%
18	text-id.123dok.com INTERNET	<1%
19	eprints.umm.ac.id INTERNET	<1%
20	id.123dok.com INTERNET	<1%
21	www.yumpu.com INTERNET	<1%

22	gospenlopito.blogspot.com INTERNET	<1%
23	library.binus.ac.id INTERNET	<1%
24	repository.uin-suska.ac.id INTERNET	<1%
25	repository.unej.ac.id INTERNET	<1%
26	www.slideshare.net INTERNET	<1%
27	digilib.uinsgd.ac.id INTERNET	<1%
28	mohammadfadlyassagaf.wordpress.com INTERNET	<1%
29	sejarahkotadankabupaten.blogspot.com INTERNET	<1%
30	bogorkab.go.id	

	INTERNET	<1%
31	publikasi.unitri.ac.id INTERNET	<1%
32	eprints.unm.ac.id INTERNET	<1%
33	psp015.blogspot.com INTERNET	<1%
34	eprints.upnjatim.ac.id INTERNET	<1%
35	jurnal.untad.ac.id INTERNET	<1%
36	disdukcapil.depok.go.id INTERNET	<1%
37	core.ac.uk INTERNET	<1%
38	repository.radenintan.ac.id	

	INTERNET	<1%
39	eprints.ung.ac.id INTERNET	<1%
40	repository.usu.ac.id INTERNET	<1%
41	hariyantousia.blogspot.com INTERNET	<1%
42	ifrohmana.blogspot.com INTERNET	<1%
43	blog.binadarma.ac.id INTERNET	<1%
44	id.scribd.com INTERNET	<1%



jispar.files.wordpress.com

INTERNET

<1%



journal.unismuh.ac.idINTERNET

<1%



docplayer.info

INTERNET

<1%



fr.scribd.com

INTERNET

<1%



inilahsultra.com

INTERNET

<1%



jurnal.ceredindonesia.or.id

INTERNET

<1%



jurnal.umrah.ac.id

INTERNET

<1%

RIWAYAT HIDUP



Nama : Ilham Tangoi
NIM : S2116013
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Gorontalo, 08 juli 1998
Nama Orang Tua
 - Ayah : Djaber tangoi
 - Ibu : Nurhaeda nursin
Saudara
Kakak : Harbi Tangoi S.H
Adik : Alamsyah Tangoi
Suami/istri :
Anak : -
Riwayat Pendidikan : -

NO	TAHUN	JENJANG	TEMPAT	KET
1	2010	SDN 23 KOTA GORONTALO	KOTA GORONTALO	Berijazah
2	2013	SMPN 6 KOTA GORONTALO	KOTA GORONTALO	Berijazah
3	2016	SMKN 1 KOTA GORONTALO	KOTA GORONTALO	Berijazah
4	2020	FISIP UNISAN GORONTALO	KOTA GORONTALO	Berijazah