

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN GORONTALO**

Oleh

**MOHAMAD MALIK HADJA**

**NIM: S2116029**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Syarat Mendapat Gelar sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Ichsan Gorontalo



**PROGRAM SARJANA**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

**TAHUN 2019/2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS**  
**KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN GORONTALO**


Oleh :

MOHAMAD MALIK HADJA  
NIM : S2116029


**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
guna memperoleh gelar sarjana  
dan telah disetujui oleh tim pembimbing  
Gorontalo ....../...../2020

**Pembimbing I**

  
**Dr. Arman, S.Sos., M.Si**  
**NIDN : 0913078602**

**Pembimbing II**

  
**Hasan Bau, S.E., M.Si**  
**NIDN : 0911038704**

**Mengetahui :**

**Ketua Program Studi**  
**Ilmu Pemerintahan**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS**  
**KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN GORONTALO**

Oleh :

MOHAMAD MALIK HADJA  
NIM : S2116029

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh tim penguji  
Pada tanggal ...../...../2020

**TIM PENGUJI**

**Tanda Tangan**

1. Dr. Bala Bakri, S.IP.,S.E.,S.Psi.,MM  
NIDN : 0002057501
2. Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP  
NIDN : 0924076701
3. Sandi Prahara, S.T.,M.Si  
NIDN : 0929038602
4. Dr. Arman, S.Sos.,M.Si  
NIDN : 091308602
5. Hasan Bau, S.E.,M.Si  
NIDN : 0911038707



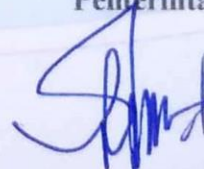
Mengetahui :

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
& Ilmu Politik**

**Ketua Program Studi Ilmu  
Pemerintahan**



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



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

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MOHAMAD MALIK HADJA

NIM : S2116029

Konsentrasi : MANAJEMEN PEMERINTAHAN DAERAH

Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten 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.
4. 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,..... 2020**

**MOHAMAD MALIK HADJA**  
S2116029

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

**Motto.....**

“Tawakal Tanpa Ikhtiar Adalah Kebodohan Yang Nyata”

### **PERSEMBAHAN**

Ku persembahkan karya ilmiah ini sebagai tanda bukti cinta kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta, **Imran Hadja** dan **Melty Nur** yang sampai saat ini begitu tulus untuk menyekolahkan dan membiayai tanpa mengharap balas jasa sepeserpun dari lelah dan keringat yang telah mereka korbakan.

**ALMAMATER TERCINTA**

**TEMPAT AKU BELAJAR DAN MENIMBAH ILMU**

**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

## **ABSTRAK**

**Mohamad Malik Hadja. S2116029.** Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Dibimbing oleh Dr. Arman, S.Sos., M.Si selaku pembimbing utama dan Hasan Bau, SE.,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 Kabupaten Gorontalo. Pada penelitian ini penulis memilih jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo.

Hasil Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten 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 : Kualitas Pelayanan Publik**

## **ABSTRACT**

**Mohamad Malik Hadja. S2116029.** *Quality of Public Services at the Department of Population and Civil Registration of Gorontalo District. Supervised by Dr. Arman, S.Sos., M.Si as the main mentor and Hasan Bau, SE., M.Si as the second mentor. Governmental Science Study Program. Faculty of Social Science and Political Science. Ichsan Gorontalo University. 2020.*

*This study aims to determine a descriptive description of the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration of Gorontalo District. In this study the authors chose the type of descriptive research with a qualitative approach, namely research that aims to provide an overview of the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration. Gorontalo District.*

*The results of this study indicate the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration of Gorontalo Regency, it can be seen that the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration of Gorontalo Regency is of high quality, but needs to be improved, especially in relation to facilities and infrastructure, one of which is a generator engine. So that it will slow down the service process when an electric extinguisher occurs or a power outage occurs.*

**Keywords:** *Quality of Public Services*

## 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 dengan teknologi modern.

Alahmdulillah, karena hanya dengan ijin dan kuasa Allah subhanahu Wata'ala sehingga penulis dapat menyelesaikan SKRIPSI dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo”**. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarja Strata-1 (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Ichsan Gorontalo. Adapun penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak lebih khususnya kepada kedua orang tua yang sampai saat ini begitu tulus untuk menyekolahkan dan membiayai tanpa mengharap balas jasa sepeserpun dari lelah dan keringat yang telah mereka korbakan. Dan tak lupa pula penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Muhammad Ichsan, SE.,M.Ak, selaku Ketua Yayasan Pembangunan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Universitas ichsan Gorontalo.
2. Bapak Dr. Abdul 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 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.
5. Bapak Dr. Arman, S.Sos., M.Si, selaku Pembimbing I dan Bapak Hasan Bau, SE.,M.Si selaku Pembimbing II yang telah banyak membimbing selama penulis proposal sebagai tahap awal untuk melakukan penelitian “Skripsi”.
6. Seluruh Staf Dosen dan Tata Usaha di lingkungan Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.

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

Gorontalo, ..... 2020

Penulis

**Mohamad Malik Hadja**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN .....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	5
1.3    Tujuan Penelitian .....	5
1.4    Manfaat Penelitian .....	5
BAB II.....	7
KAJIAN TEORI .....	7
2.1    Pengertian Pelayanan Publik .....	7
9.    Kependudukan .....	12
2.2.1.    Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo .....	12

BAB III.....	36
METODELOGI PENELITIAN.....	36
3.1.    Obyek Penelitian.....	36
3.2.    Metode Penelitian .....	36
3.2.1    Jenis Penelitian .....	36
3.2.2    Fokus Penelitian .....	36
3.2.4    Informan.....	37
3.2.5    Sumber Data.....	37
3.2.6    Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.2.7    Teknik Analisis Data .....	38
BAB IV .....	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1.    Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
4.1.1.    Sejarah Terbentuknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo .....	41
4.1.2.    Visi, Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo.....	47
4.2    Hasil Penelitian.....	48
4.3    Pembahasan.....	65
BAB V.....	68
PENUTUP .....	68
5.1.    Kesimpulan.....	68
5.2.    Saran .....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	70
DAFTAR LAMPIRAN.....	72

RIWAYAT HIDUP .....	84
---------------------	----

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4. 1 Status Pegawai .....	44
Tabel 4. 2 Tingkat Pendidikan.....	45
Tabel 4. 3 Keadaan Pegawai berdasarkan Kelamin.....	46
Tabel 4. 4 Sarana dan Prasarana .....	46
Tabel 4. 5 Informan .....	49

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	35
Gambar 4. 1 Struktur Oraganisasi .....	43

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	72
Lampiran 2 Dokumentasi Suasana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo .....	73
Lampiran 3 Dokumentasi Bersama Aparat/Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo .....	75
Lampiran 4 Dokumentasi Saat Melakukan Wawancara Kepada Masyarakat .....	76
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian .....	78
Lampiran 6 Surat Rekomendasi Bebas Plagiat .....	80
Lampiran 7 Hasil Uji Turnitin .....	81

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah salah satu tugas aparat pemerintah untuk menyediakan layanan kepada masyarakat dalam konteks sebagai abdi masyarakat. Kata abdi adalah kata halus dari pada kata budak yang artinya melayani. Sehingga menghasilkan pelayanan yang semakin membaik dan memiliki kualitas dan sesuai dengan apa yang diharapkan serta dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik termasuk salah satu aspek yang menjadi perhatian dalam salah satu instrumen yang menjadi tugas dan kewajiban yang telah diamanatkan oleh konstitusi. Masyarakat atau publik di manapun berhak mendapatkan pelayanan yang memadai dari semua instansi pemerintahan dan swasta. Jika ada instansi pemerintah dan swasta yang mengabaikan pelayanan kepada masyarakat, maka hal itu akan menuai protes dan kontroversi.

Di era saat ini dan ke depan, dimana teknologi informasi semakin merata dan terbuka lebar hingga ke pelosok-pelosok desa, semakin berdampak terhadap meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara.

Itulah sebabnya, Pemerintah di semua tingkatan dituntut untuk lebih proaktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Tuntutan itu semakin kompleks karena masyarakat dewasa ini semakin kritis yang jika diabaikan akan berdampak terhadap kredibilitas pemerintah itu sendiri.



Kualitas pelayanan publik tidak hanya sekadar pemenuhan akan hak dan kewajiban semata, tapi lebih dari itu, pelayanan publik sangat terkait erat dengan upaya peningkatan kualitas hidup masyarakat, dalam memperoleh layanan berusaha misalnya, layanan kependudukan, layanan administrasi pemerintahan yang kesemuanya itu akan berdampak terhadap sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Itulah sebabnya, Pemerintah telah mengeluarkan diregulasi tentang perbaikan pelayanan publik, diantaranya yang paling krusial dilaksanakan sejak era reformasi adalah debirokratisasi atau penyerhadanaan alur birokrasi melalui reformasi birokrasi pemerintahan yang diupayakan lebih sederhana dan tidak membebani masyarakat. Termasuk di dalamnya pelimpahan wewenang kepada Pemerintah Kabupaten/Kota melalui perubahan konstitusi sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Otonomi Daerah No. 32 tahun 2004.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan yang meliputi, prosedur pelayanan yang baku bagi aparatur pemerintahan dan bagi publik, waktu penyelesaian, biaya pelayanan jika ada, produk pelayanan, sarana dan prasarana penunjang, kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, etika dan perilaku yang dibutuhkan. Menurut Fitzsimmons dalam Dedi Mulyadi (2018), “dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan 4 (empat) aspek penting, antara lain, *Pertama*, fasilitas penunjang (*Supporting facilities*), yakni berbagai prasarana dan sarana fisik yang sudah tersedia sebelum pelayanan publik dilakukan. *Kedua*, Kualitas pelayanan publik tidak hanya sekadar

pemenuhan akan hak dan kewajiban semata, tapi lebih dari itu, pelayanan publik sangat terkait erat dengan upaya peningkatan kualitas hidup masyarakat, dalam memperoleh layanan berusaha misalnya, layanan kependudukan, layanan administrasi pemerintahan yang kesemuanya itu akan berdampak terhadap sendi-sendi kehidupan masyarakat”.

Itulah sebabnya, Pemerintah telah mengeluarkan diregulasi tentang perbaikan pelayanan publik, diantaranya yang paling krusial dilaksanakan sejak era reformasi adalah debirokratisasi atau penyerhadanaan alur birokrasi melalui reformasi birokrasi pemerintahan yang diupayakan lebih sederhana dan tidak membebani masyarakat. Termasuk di dalamnya pelimpahan wewenang kepada Pemerintah Kabupaten/Kota melalui perubahan konstitusi sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Otonomi Daerah No. 32 tahun 2004.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan yang meliputi, prosedur pelayanan yang baku bagi aparatur pemerintahan dan bagi publik, waktu penyelesaian, biaya pelayanan jika ada, produk pelayanan, sarana dan prasarana penunjang, kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, etika dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Fitzsimmons dalam Dedi Mulyadi (2018), dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan 4 (empat) aspek penting, antara lain, *Pertama*, fasilitas penunjang (*Supporting facilities*), yakni berbagai prasarana dan sarana fisik yang sudah tersedia sebelum pelayanan publik dilakukan. Barang-Jasa pelengkap (*Complementary Product/Service*). Yang dimaksud disini adalah,

barang atau material atau bisa juga dokumen, maupun jasa-jasa lainnya yang harus disediakan, dibeli atau digunakan oleh masyarakat calon pengguna layanan publik. *Ketiga*, Layanan Eksplisit (*Explicit service*). Layanan eksplisit yang dimaksud adalah wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan publik yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat. *Keempat*, Manfaat Tersirat (*Implicit Service*)., yakni manfaat yang secara psikologis dapat dirasakan oleh masyarakat secara entistik dari suatu layanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah.

Dalam konteks ini, organisasi pelayanan publik yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang secara operasional di daerah-daerah diemban oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang keberadaannya berada di Kabupaten/Kota.

Yang menjadi pertanyaan adalah, apakah pelayanan publik di instansi ini telah mampu memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat ataukah masih banyak kelemahan-kelemahan dan kendala yang dihadapi sehingga kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih belum memadai.

Pertanyaan yang sama dalam konteks ini patut pula ditujukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Sebagai daerah yang tertua di Provinsi Gorontalo, tentunya Kabupaten Gorontalo menjadi rujukan atau bisa saja menjadi barometer kualitas pelayanan di daerah Kabupaten/Kota lainnya di Provinsi Gorontalo.

Itulah yang menjadi latar belakang utama penulis hingga tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Gorontalo yang dengan judul :**“Kualitas Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo”?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo.

## **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 Kabupaten Gorontalo dan di daerah lainnya secara menyeluruh.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Prinsip-prinsip layanan publik sebagaimana diabadikan dalam Keputusan Menteri Reformasi Administrasi No. 81 tahun 1993 tentang pedoman untuk pengelolaan layanan publik yang akan dijalankan oleh birokrasi publik dalam penyediaan layanan kepada masyarakat berdasarkan pada prinsip-prinsip layanan, yaitu:

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan dimaksudkan dalam arti bahwa prosedur dan prosedur layanan harus tepat, cepat, mudah dan mudah dimengerti dan mudah dipahami dan mudah dilakukan oleh orang-orang yang meminta layanan

2. Kejelasan dan kepastian

Dalam arti bahwa prosedur dan prosedur layanan, persyaratan layanan dalam bentuk mekanisme atau unit kerja administratif, resmi dan bertanggung jawab menyediakan layanan, rincian biaya atau tarif layanan, dan prosedur layanan dan lamanya penyelesaian layanan.

3. Keselamatan

Proses dan produk yang dihasilkan dari layanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum kepada masyarakat.

4. Keterbukaan

prosedur layanan, persyaratan, unit kerja pejabat sebagai penanggung jawab penyedia layanan, waktu penyelesaian biaya dan rincian tarif, serta

hal-hal yang terkait dengan proses layanan wajib dan harus disediakan untuk umum agar mudah diungkapkan, baik terbuka maupun tidak.

#### 5. Efisiensi

Efisiensi yang dimaksud adalah bahwa persyaratan layanan hanya terbatas pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian tujuan layanan dan belum memperhatikan persyaratan dengan produk layanan.

#### 6. Ekonomis

Pengisian biaya atau tarif yang ditentukan secara wajar dengan mempertimbangkan; nilai barang dan jasa, kemampuan orang untuk membayar dan ketentuan hukum yang berlaku.

#### 7. Keadilan dan kesetaraan

Ini berarti bahwa layanan harus seluas mungkin dengan distribusi yang adil dan merata untuk seluruh masyarakat.

#### 8. Ketepatan waktu

dalam kinerja layanan harus dipenuhi sesuai dengan waktu dan ketentuan yang ditetapkan. Ada kemungkinan bahwa layanan yang diberikan dapat memuaskan penerima layanan.

Menurut Sumartono (2007: 21), "penyediaan layanan publik oleh pejabat pemerintah kepada publik sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai layanan masyarakat."

Konsep atau terminologi layanan berasal dari kata Service. DeVrye (1994) dalam Djamaludin Malik (2018) 'mengatakan bahwa ada dua makna, yaitu' Kehadiran inferior ke superior 'Konsep pertama berisi elemen partisipasi atau

penyerahan dan konsep kedua berisi utilitas atau utilitas. Konsep layanan menurut Lovelock dan Wright (1995: 5) dalam Djamaludin Malik (2018) 'dapat diartikan sebagai kegiatan yang ditawarkan kepada pihak lain. Layanan tidak berwujud, yaitu layanan tidak dapat dilihat, dibaui, didengar atau disentuh sebelum dibeli dan dikonsumsi. Oleh karena itu, layanan tidak dapat dimiliki oleh penerima. Layanan adalah kegiatan ekonomi yang menghasilkan nilai dan manfaat bagi pelanggan.

Jika ditafsirkan dalam ranah dan perspektif pemerintah, layanan adalah instrumen untuk membuat hidup orang lebih dinamis.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono, 2000: 146) pada berbagai jenis layanan, sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas layanan:

1. kemampuan untuk dipercaya (reliabilitas). Ini berarti bahwa perusahaan menyediakan layanannya dari awal (pertama kali) dan telah memenuhi janjinya (iklan).
2. Responsiveness, yaitu kemauan atau kesediaan karyawan untuk memberikan layanan yang dibutuhkan pelanggan
3. Kompetensi berarti bahwa setiap karyawan perusahaan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menyediakan layanan tertentu.
4. Akses, yang mudah dihubungi atau ditemukan, yang berarti bahwa lokasi fasilitas layanan mudah diakses, waktu tunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah diakses.



5. Sopan santun adalah sikap santun, hormat, perhatian, dan kebaikan dari kontak pribadi perusahaan.
6. Komunikasi, yaitu untuk memberikan informasi yang pelanggan dapat mengerti dan selalu mendengarkan saran dan keluhan dari pelanggan.
7. Kredibilitas, yang jujur dan dapat diandalkan. Ini menyangkut nama dan reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, kontak pribadi dan interaksi dengan pelanggan
8. Keamanan, yaitu dijamin (fisik, finansial, dan rahasia) dari bahaya, risiko, atau keraguan.
9. Memahami / mengetahui pelanggan, yang merupakan upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. Berwujud, yaitu semua bukti fisik seperti karyawan, fasilitas, peralatan, penampilan fisik layanan seperti kartu kredit plastik.

Hardiyansyah (2011: 11), "yang dikatakan adalah kegiatan layanan yang ditawarkan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Jadi dapat dikatakan bahwa layanan adalah seperangkat kegiatan yang dimaksudkan untuk melayani, membantu mempersiapkan, menyelesaikan atau mengurus apa yang orang lain butuhkan.

Layanan adalah serangkaian kegiatan karena proses layanan bersifat rutin dan berkelanjutan dan itu mencakup seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. "HA S Moenir (2002: 16-17)

Litjan Poltak Sinambela, et al (2011: 5)" Layanan publik adalah penyediaan layanan (melayani) untuk kebutuhan masyarakat atau orang-orang yang memiliki minat pada organisasi tertentu di bawah aturan dan prosedur dasar yang ditetapkan

Bentuk layanan, baik dalam bentuk barang publik dan layanan publik, pada prinsipnya adalah tanggung jawab dan dijalankan oleh otoritas publik di tingkat pusat, regional dan regional. lingkungan badan usaha milik negara atau perusahaan daerah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melaksanakan ketentuan Statuta ini juga disebut layanan publik atau layanan publik ". Ratminto & Winarsih (2006: 4)

Berdasarkan "Undang-Undang No. 25, Pasal 5 Tahun 2009 tentang layanan publik; Barang publik dan layanan publik dan layanan administrasi diatur oleh undang-undang dan peraturan. Ruang lingkup mencakup pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan bisnis, perumahan, komunikasi dan informasi, lingkungan, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, transportasi, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya.

Dengan begitu banyak faktor yang disebutkan di atas, secara umum dapat disimpulkan bahwa keterlibatan faktor sumber daya manusia dalam mencapai kepuasan Pertama datang Kompetensi dan dedikasi merupakan aspek sumber daya manusia dan juga diakui sebagai faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan Pelanggan melalui pembentukan sesuatu yang dapat menginspirasi kepercayaan pada penerima layanan kepada penyedia layanan.

## **9. Kependudukan**

Populasi berdasarkan "Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, yang terkait dengan jumlah, pertumbuhan, distribusi, mobilitas, distribusi, kualitas, kebugaran, kesejahteraan, yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, budaya, agama, dan lingkungan. Populasi adalah kata besar bagi penduduk, yang berarti bahwa orang yang tinggal di daerah tersebut memiliki dasar hukum, seperti bukti kewarganegaraan resmi jika Anda 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, perkawinan, 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".

### **2.2.1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo**

Penduduk dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo Sebagai penyedia layanan tertua di Provinsi Gorontalo, pemerintah Kabupaten Gorontalo, tentu saja,

dalam hal ini penduduk kabupaten dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo memainkan peran penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dan dalam memberikan layanan ini harus sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat, sehingga masyarakat dapat merasakan bahwa hak mereka sebagai penerima atau pengguna layanan publik terpenuhi dengan sempurna.

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo tentu berharap bahwa tempat parkir dapat memberikan layanan yang memuaskan bagi masyarakat, terutama bagi konsumen di Kependudukan dan Catatan Sipil Gorontalo.

Untuk melakukan layanan seperti yang diharapkan oleh masyarakat, kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo mengeluarkan Keputusan DUKCAPIL 2018 No. 470 tentang penentuan standar layanan di Layanan Penduduk dan Catatan Sipil Gorontalo, yaitu bahwa dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan kepada publik dan menjamin pencapaian layanan yang sangat baik, kebutuhan akan Standar Layanan.

Sistem pelayanan (SP) yang digunakan oleh Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat, termasuk beberapa layanan manajemen kependudukan, sebagai berikut:

1. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
  - 1.) persyaratan

Untuk dapat memperoleh kartu keluarga baru, maka diperlukan beberapa persyaratan sebagai berikut :

- Isi formulir Kartu Keluarga yang ditandatangani oleh kepala keluarga dan ditandatangani dan dicap oleh kepala desa / Lurah
- fotokopi surat nikah / akta cerai / buku nikah
- fotokopi akta kelahiran
- untuk anak dari perkawinan sah salah satu orang tuanya, orang asing yang lahir sebelum Undang-Undang 12 tahun 2006 tentang kewarganegaraan Republik Indonesia, harus memiliki surat keputusan dari Kementerian Hak Asasi Manusia dan Hak Asasi Manusia mengenai pendaftaran anak-anak diperoleh untuk memperoleh kewarganegaraan Republik Indonesia
- sertifikat pindah / sertifikat kedatangan bergerak untuk penduduk yang pindah / datang ke wilayah sertifikat Negara Kesatuan Republik Indonesia yang dikeluarkan dari luar negeri Kementerian Kependudukan dan Catatan Sipil untuk warga negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena telah memindahkan
- fotokopi izin tinggal permanen untuk orang asing

Perubahan dalam kartu keluarga sebagai akibat dari perubahan anggota keluarga dalam kartu keluarga untuk penduduk yang mengalami kelahiran setelah kondisi berikut dipenuhi:

- Fotokopi kartu keluarga lama
- Akta Kelahiran

Perubahan dalam kartu keluarga sebagai akibat dari perubahan elemen-elemen data populasi (perubahan dalam status perkawinan) , perubahan nama, profesi, agama, dll.) Untuk penduduk warga negara Indonesia, perubahan harus dilakukan setelah persyaratan berikut dipenuhi:

- Kartu Keluarga Lama
- mengisi formulir Kartu Keluarga yang ditandatangani oleh kepala keluarga dan ditandatangani dan dicap oleh kepala desa
- fotokopi kepala surat nikah / fotokopi buku nikah
- sertifikat / keputusan cerai.
- Fotokopi pengadilan perceraian
- sertifikat kematian fotokopi kutipan akta kelahiran berdasarkan ketentuan peradilan (catatan pinggir)
- fotokopi keputusan perubahan agama oleh otoritas yang berwenang
- fotokopi fotokopi dokumen pendukung lainnya

Perubahan KK dengan menambahkan anggota bagi orang asing yang memiliki tempat tinggal permanen untuk mengemudi dengan warga negara Indonesia atau orang asing:

- KK lama atau KK yang ditumpangkan
- mengisi formulir KK yang ditandatangani oleh kepala keluarga dan

ditandatangani serta dicap oleh kepala desa / kepala desa

- salinan Paspor,
- salinan izin tinggal,
- surat keterangan/ surat izin dari kepala desa / kepala

Perubahan KK karena berkurangnya anggota keluarga dalam KK untuk warga negara Indonesia dan orang asing:

- KK lama
- fotokopi akta kematian,
- sertifikat pemindahan KK bagi penduduk warga negara Indonesia dan orang asing yang pindah di wilayah Republik Indonesia

Penerbitan Penerbitan KK untuk kehilangan atau kerusakan pada warga sipil dan orang asing:

- Sertifikat Kepala Desa yang Hilang / Lurah dan salinan
- KK lama Rusakkan
- fotokopi catatan kependudukan dari satu anggota keluarga
- fotokopi dokumen imigrasi untuk orang asing

## 2.) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- prosedur pemohon melengkapinya Formulir pendaftaran KK ditandatangani oleh kepala keluarga dan ditandatangani dan dicap oleh kepala desa / Lurah

- petugas operator menerima dan memverifikasi file persyaratan yang diajukan oleh pemohon
- petugas Operator mencatat data petugas dan menerbitkan draft KK
- petugas mencetak dokumen KK
- dokumen KK dokumen ditandatangani oleh kepala badan pelaksana dan disajikan kepada pemohon

### 3.) Periode layanan

- 15 (lima belas) menit

### 4.) Biaya / tariff

- Tanpa biaya (gratis)

### 5.) Layanan produk

- Kartu keluarga (CC)

## 1. Untuk penanganan pengaduan, saran dan umpan balik dapat mengirimkan aduan ke

- Kotak saran,
- Situs web: [dkcs.gorontalo.kab.go.id](http://dkcs.gorontalo.kab.go.id),
- Telepon: (0435) 881160,
- Faks: (0435) 881419,

## 2. Mekanisme untuk menangani saran dan masukan pengaduan dilakukan dalam fase berikut:

- Periksa ditempat



- Koordinasi Internal
- Koordinasi eksternal
- Tindak lanjut dan solusi masalah

### 3. Waktu layanan

- senin - Kamis: 08:00 - 16:00 WITA.
- Jumat: 08.00 - 16.00 WITA
- Sabtu, Minggu dan hari libur nasional kantor diliburkan.

Standar layanan Komponen yang terkait dengan proses manajemen layanan di organisasi internal :

#### 1. Dasar hukum

- Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diamandemen dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan terhadap nomor Undang-Undang 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan,
- Peraturan Pemerintah No. 37 tahun 2007 tentang implementasi UU No. 23 tahun 2006,
- Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan prosedur registrasi penduduk dan status sipil.
- Keputusan Presiden No. 88 Tahun 2004 tentang pengelolaan sistem informasi untuk administrasi kependudukan

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang pedoman untuk pelaksanaan pendaftaran penduduk dan kantor pendaftaran di wilayah tersebut

## 2. Infrastruktur dan / atau fasilitas

Infrastruktur dan / atau fasilitas Fasilitas ada di Kabupaten Gorontalo

Layanan Kependudukan:

- Sertifikat kartu keluarga
- Komputer: 9 unit
- Pencetak: 3 unit
- Jaring: 9 buah

## 3. Kompetensi pelaksana

- Terampil dalam mengoperasikan komputer dan teknologi informasi
- Dapat berperilaku sopan, ramah dan komunikatif
- Disiplin dalam melayani

## 4. Pemantauan internal

- Mulai dari kepala departemen Identitas Penduduk, kepala Layanan Registrasi Penduduk dan kepala kantor

## 5. Jumlah pegawai

- operator SIAK operator 7 orang
- Petugas Adm di kantor 2 orang

## 6. Jaminan layanan

- Prosedur operasi standar (SOP)

- Kode Etik untuk karyawan
- Pemohon tidak didiskriminasi terhadap

7. keamanan layanan dan jaminan keselamatan.

- Jika Kartu Keluarga (KK) telah dibuat tetapi belum diambil, kartu tersebut akan disimpan lebih dulu sampai pelamar mengambilnya. Jika ada telepon dalam file aplikasi, pemohon akan dihubungi melalui telepon

8. Evaluasi Kinerja

- Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan kegiatan serta layanan program terkait yang terkait.
- Melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara teratur dan terus menerus sebagai upaya untuk meningkatkan dan meningkatkan kinerja layanan.

2. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

1. Persyaratan

a. Persyaratan penerbitan :

- Warga negara Indonesia dan orang asing dengan izin tinggal permanen yang berusia 17 tahun atau kurang dari 17 tahun, tetapi menikah / menikah atau menikah / telah menikah
- telah melakukan pencatatan KTP elektronik di tempat-tempat

layanan pencatatan sertifikat

- telah mendaftarkan kartu identitas elektronik dan membawa salinan KK terbaru.
- b. Persyaratan untuk penerbitan kartu identitas elektronik di luar rumah aats adalah sebagai berikut:
- Warga negara Indonesia dan orang asing dengan izin tinggal tidak terbatas yang berusia 17 atau kurang dari 17 tahun tetapi telah menikah / menikah atau menikah / menikah
  - telah mendaftarkan KTP elektronik dengan populasi dan catatan sipil dari daerah asal populasi sertifikat telah mendaftarkan kartu identitas elektronik dan
  - membawa salinan KK terbaru.
- c. Persyaratan untuk mengeluarkan kartu identitas elektronik karena kehilangan atau kerusakan warga negara Indonesia dan orang asing dengan izin tinggal permanen adalah sebagai berikut:
- bukti kehilangan kepala desa / kepala desa Rusak
  - elektronik KTP
  - fotokopi fotokopi KKK
  - paspor dan izin tinggal
- d. Persyaratan untuk penerbitan KTP elektronik sebagai akibat dari pendatang yang datang untuk warga negara Indonesia dan orang asing dengan izin tinggal permanen sudah s berikut:
- Sertifikat Warga Pindah dan Warga Asing / Informasi tentang

### Panggilan Pindah

- Sertifikat Berasal dari Luar Negeri untuk Warga Negara Indonesia yang Datang dari Luar Negeri
- Salinan KK Terakhir
- KTP El Asli

### 2. Mekanisme dan Prosedur Sistem Wilayah

- Pemohon membawa bukti dari pelaksanaan perekaman dan fotokopi KK terakhir ke Kantor Kependudukan dan Pendaftaran,
- Petugas menerima dan memverifikasi file yang diajukan oleh pemohon dengan persyaratan untuk dispatcher yang dicetak. Persyaratan elektronik KTP.
- Pemohon menerima e-KTP

### 3. Periode layanan

- 15 (lima belas) menit

### 4. Biaya / tariff

- Tidak ada biaya (gratis)

### 5. Layanan produk

- Kartu identitas elektronik (KTP-el)

### 6. Penanganan keluhan, saran dan umpan balik

- Kotak saran
- Situs web: [dkcs.gorontalo.kab.go.id](http://dkcs.gorontalo.kab.go.id)
- Telepon: (0435) 881160
- Faks: (0435) 881419

- E-mail

Mekanisme untuk menangani saran dan masukan pengaduan dilaksanakan dalam fase berikut:

- Periksa di tempat
- Koordinasi internal
- Koordinasi eksternal
- Tindak lanjut dan penyelesaian

#### 7. masalah Waktu layanan

- Senin - Kamis: 8:00 - 16:00 WITA
- Jumat: 8:00 pagi - 16:00 WITA
- Sabtu, Minggu dan hari libur nasional

Standar layanan Komponen yang terkait dengan proses manajemen layanan di organisasi internal (produksi)

##### 1. Dasar hukum

- Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, diubah oleh Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan
- Peraturan Pemerintah nomor 37 tahun 2007 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 23 tahun 2006
- PERPRES nomor 25 tahun 2008 tentang persyaratan dan prosedur registrasi penduduk dan status sipil
- Keputusan Presiden nomor 88 tahun 2004 tentang pengelolaan

sistem informasi untuk administrasi kependudukan.

- PERMENDAGRI No 28/2005 tentang pedoman untuk pelaksanaan pendaftaran populasi dan kantor pendaftaran di wilayah tersebut

2. Sarana dan prasarana

- Sertifikat kartu keluarga
- Komputer: 9 unit
- Printer: 3 unit
- Jaringan: 9 unit

3. Kompetensi

- Terampil dalam mengoperasikan komputer dan teknologi informasi
- Dapat bersikap sopan
- Disiplin, ramah dan komunikatif dalam melayani

4. Pemantauan internal

- Mulai dari kepala departemen Identitas Penduduk, kepala Layanan Registrasi Penduduk dan kepala kantor

5. Jumlah petugas

8 Orang, diantaranya :

- Petugasa verif dan validasi
- Petugas loket
- Operator komputer
- Kepala seksi kelahiran

6. Jaminan layanan

- Prosedur operasi standar (SOP)

- Kode Etik untuk karyawan Pemohon
- tidak didiskriminasikan terhadap keamanan layanan dan

7. Jaminan keamanan dan keselamatan.

- Jika sel KTP dibuat tetapi tidak diambil, itu akan disimpan di muka sampai pelamar mengambilnya. Atas permintaan, pemohon akan dihubungi melalui telepon.

8. Evaluasi kinerja pelaksana.

- Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan masalah-masalah insidental terkait dengan kegiatan dan layanan program.
- Melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara teratur dan berkelanjutan sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja layanan.
- 

3. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran

1. Persyaratan

- kelahiran warga negara Indonesia
- mengisi formulir aplikasi
- suray keyerangan kelahiran dokter / bidan / akta kelahiran kepala desa / lurah
- fotokopi akta nikah / akta nikah dari fotokopi orang tua KTP-el  
KTP dari pemohon jika dia berusia 17 tahun, telah menikah atau telah menikah
- fotokopi KK dari orang tua



- fotokopi KTP-el 2 (dua) bersaksi untuk
- fotokopi diploma terakhir untuk mereka yang sudah memiliki diploma
- jika salah satu atau kedua orang tua telah meninggal , mereka harus melampirkan
- fotokopi akta kematian Sertifikat kematian jika almarhum tidak ada dalam database / KK pemohon yang diwakili oleh orang lain disertai dengan 6000 materai yang dicap.
- Persyaratan untuk pendaftaran kelahiran asing:
- isi formulir aplikasi
- surat keterangan lahir dari dokter / bidan. / akta kelahiran kepala desa / lurah fotokopi menawarkan akta nikah / buku nikah orang tua; atau
- fotokopi KTP-el 2 (dua) bersaksi
- fotocopy ijazah terakhir untuk mereka yang sudah memiliki ijazah
- jika salah satu atau kedua orang tuanya meninggal, mereka harus melampirkan fotokopi akta kematian yang diwakili oleh pemohon oleh orang lain disertai dengan surat kuasa dengan peringkat 6000
- Persyaratan untuk registrasi kelahiran yang tidak diketahui asalnya atau tempat tinggal orang tua mereka:
- mengisi formulir aplikasi untuk akta kelahiran dokter / bidan / akta kelahiran kepala desa / lurah
- fotokopi KK dan KTP-el bagi yang menemukan anak tersebut

- Berita acara pemeriksaan polisi
  - fotokopi KTP-el 2 (dua) saksi
  - fotokopi baru-baru ini bagi mereka yang sudah memiliki ijazah, pemohon yang diwakili oleh orang lain disertai dengan surat kuasa bermeterai Rp. 6000
  - Persyaratan untuk mendaftarkan kelahiran di luar wilayah Republik Indonesia:
    - mengisi formulir untuk merekam peristiwa asing,
    - pernyataan dari Kedutaan Besar Indonesia (KBRI) tentang peristiwa asing,
    - fotokopi bukti kejadian asing dari negara setempat dan menunjukkannya asli dan diterjemahkan dalam bahasa Indonesia salinan paspor dan atau fotokopi KTP el pria dan wanita yang dilegalisir oleh pemohon yang diwakili oleh orang lain disertai dengan surat kuasa dengan cap 6000 Untuk orang asing
    - Salinan paspor yang dilegalisir oleh imigrasi Fotokopi Vissa dilegalkan oleh SKTT imigrasi yang dikeluarkan oleh lembaga pelaksana.
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- pegawai panitera dan memeriksa apakah dokumen tersebut lengkap jika tidak lengkap dikembalikan untuk diperbaiki / diselesaikan

- koordinator memvalidasi data dan kemudian memberikan konsep kelahiran. sertifikat koreksi penawaran akta kelahiran oleh pemohon, jika dikoreksi secara tidak benar oleh operator
  - Kepala departemen dan kepala kantor regional telah mengoreksi akta kelahiran, menyusunnya dan operator yang terdaftar di buku register mencetak sebuah kutipan dengan akta kelahiran
  - Kepala dinas menandatangani tanda kutip dengan akta kelahiran, petugas konter mengirimkan akta kelahiran kepada pemohon
3. Periode layanan
    - 15 (lima belas) menit
  4. Biaya / tarif
    - Tanpa biaya (gratis) Layanan
  5. Produk
    - Akte Kelahiran
  6. Penanganan keluhan, saran dan umpan balik
    - Kotak saran
    - Situs web: [dkcs.gorokab.go.id](http://dkcs.gorokab.go.id)
    - Telepon: (0435) 881160
    - Faks: (0435) 881419
    - E-mail
    - Formulir Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
  7. Mekanisme untuk menangani saran dan masukan keluhan dilakukan dalam fase berikut:

- Periksa di tempat
- Koordinasi internal
- Koordinasi eksternal
- Tindak lanjut dan solusi dan masalah

#### 8. Waktu layanan

- Senin - Kamis: 8:00 - 16:00 WITA
- Jumat: 8:00 - 16:00 WITA
- Sabtu, Minggu dan hari libur nasional

Standar layanan Komponen yang terkait dengan proses manajemen layanan di i organisasi nternal (produksi)

#### 1. Dasar Hukum

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diamandemen dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Implementasi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006
- Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan prosedur untuk pendaftaran penduduk dan status sipil.
- Keputusan Presiden No. 88 Tahun 2004 tentang pengelolaan sistem informasi untuk administrasi kependudukan

- PERMENDAGRI No 28/2005 tentang pedoman untuk pelaksanaan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di wilayah
2. Infrastruktur dan / atau fasilitas Akta Kelahiran Akte akta kelahiran
- Komputer : 7 unit
  - Pencetak: 3 unit
  - Jaringan: 7 unit
  - AC: 1 unit
3. kompetensi pegawai
- Terampil dalam mengoperasikan komputer dan teknologi informasi
  - Terampil, ramah k, dapat bersifat komunikatif dan informatif
  - peayanan yang disiplin dan tepat waktu
4. pemantauan internal
- Didelegasikan dari kepala departemen kelahiran, kepala Catatan Sipil dan kepala kantor
5. Jumlah pegawai
- Jumlah pemain 8 (delapan) orang termasuk:
  - Petugas Verifikasi dan Validasi
  - Staf Operator komputer
  - Kepala seksi Layanan Kelahiran
6. Jaminan pelayanan
- Standar prosedur operasi (SOP)
  - Kode Etik untuk Karyawan
  - Pemohon tidak didiskriminasi

#### 7. Layanan keamanan dan jaminan keselamatan.

- Jika akta kelahiran lengkap tetapi belum selesai, akan disimpan terlebih dahulu dan dihubungi oleh pemohon.

#### 8. Evaluasi kinerja

- Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan hal-hal insidental terkait dengan pelaksanaan kegiatan program dan Layanan Dengan melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara teratur dan terus menerus untuk meningkatkan dan meningkatkan layanan

### 2.2 Kualitas layanan publik

Kualitas adalah kata dengan makna relatif dalam hal ini abstrak. Dalam hal ini, kualitas dapat digunakan untuk menentukan, menilai, atau menentukan tingkat penyelesaian masalah persyaratan atau spesifikasi. Jika persyaratan atau spesifikasi terpenuhi, dapat dipastikan kualitas yang dimaksud baik, tetapi sebaliknya menentukan persyaratan kualitas. Karena dalam hal ini spesifikasinya adalah hasil dari suatu desain yang tidak mengecualikan kemungkinan peningkatan dan peningkatan.

Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono 2000: 51), Kualitas adalah "Suatu kondisi yang dinamis terkait dengan produk yang melebihi atau melebihi harapan, produk, layanan, orang, proses dan lingkungan". Pada prinsipnya, kualitas diharapkan untuk memenuhi harapan pelanggan, termasuk produk layanan, orang, proses dan lingkungan. Selain itu, kualitas selalu merupakan ukuran relatif dari suatu produk atau layanan.

Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2000: 59) mengatakan bahwa "kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan kontrol atas tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan pelanggan". Berkenaan dengan layanan publik, kualitas layanan adalah indikator paling penting yang selalu menjadi tolok ukur untuk menentukan tingkat kepuasan. pelanggan seperti yang diharapkan.

Jika layanan yang diamati sesuai dengan layanan yang diharapkan, kualitas layanan dianggap baik atau positif. Di sisi lain, jika layanan yang dirasakan lebih buruk dari layanan yang diharapkan, kualitas layanan dialami sebagai negatif atau buruk. Menurut Fandy Tjiptono (2004: 121), pernyataan ini adalah dua faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dan layanan yang diharapkan (layanan yang diharapkan) dan layanan yang dirasakan atau dirasakan (layanan) layanan yang dirasakan).

Menurut Tjiptono (2004: 2), kualitas adalah (1) kepatuhan terhadap persyaratan / persyaratan, (2) kesesuaian untuk ekspansi, (3) peningkatan atau peningkatan daya tahan, (4) bebas dari kerusakan, (5) memenuhi kebutuhan pelanggan dari awal dan (6) melakukan semuanya dari awal setiap saat, (7) sesuatu yang dapat membuat pelanggan senang. Zeithami dalam Zuchri Abdusamad (2011: 75) mengemukakan lima dimensi kualitas yang digunakan dalam menilai kualitas layanan, yang berfungsi sebagai dimensi oleh para peneliti, yaitu:

1. Barang-barang material, yaitu fasilitas fisik, peralatan atau fasilitas dan karyawan yang dimiliki oleh suatu organisasi.

2. Andal, dimaksudkan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, akurat, dan andal. Untuk alasan ini, kualitas yang dapat diandalkan adalah harapan pelanggan, yang berarti bahwa suatu layanan harus dilakukan dengan benar setiap saat dengan segera dan tanpa masalah.
3. Responsiveness, yaitu keinginan karyawan untuk membantu pelanggan memberikan layanan dengan cepat, akurat dan responsif. Responsiveness mempengaruhi layanan lisensi yang dirasakan oleh pelanggan termasuk dalam dimensi ini, yaitu waktu tunggu untuk mendapatkan layanan.
4. Assurance adalah pengetahuan, kemampuan dan keramahan karyawan untuk menciptakan kepercayaan pelanggan dalam organisasi. Aspek ini mencakup kompetensi atau kemampuan untuk menyediakan layanan yang didukung oleh rasa hormat, keandalan, dan keselamatan pelanggan.
5. Penekanan adalah perawatan, ketulusan, perhatian dan berbagai fasilitas komunikasi yang ditawarkan kepada pelanggan oleh organisasi dan karyawannya, serta kebutuhan akan pendekatan individual dan upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan layanan publik adalah untuk mengembangkan prosedur manajemen layanan publik yang berkualitas, transparan, akuntabel, nyaman, murah, cepat, benar, dan adil dalam mendukung kepentingan masyarakat dan untuk memfasilitasi kegiatan bisnis dan mendorong partisipasi dan pemberdayaan masyarakat.



Dapat juga disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah upaya atau tujuan untuk memenuhi segala sesuatu yang berkaitan dengan produk dan layanan yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini juga diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Jadi dalam hal ini hubungan dengan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil diharapkan bahwa suatu instansi pemerintah yang pada dasarnya adalah penyedia layanan akan dapat memberikan layanan yang optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Selain itu, Gaspersz dalam Zuchri Abdusamad (2011: 78) mendaftar beberapa hal yang perlu dipertimbangkan ketika meningkatkan kualitas layanan, yaitu:

1. Layanan tepat waktu.
2. Keakuratan layanan terkait dengan keandalan layanan dan bebas dari kesalahan.
3. Sopan santun dan kebaikan dalam memberikan layanan
4. Tanggung jawab sehubungan dengan menerima pesanan dan menangani keluhan
5. Kelengkapan menyangkut ketersediaan fitur dukungan Mudah untuk mendapatkan layanan Variasi model layanan terkait dengan inovasi Layanan pribadi terkait dengan fleksibilitas.
6. Kenyamanan dalam memperoleh layanan yang terkait dengan lokasi, ruang, kenyamanan, dan informasi.

Dari beberapa uraian dan pendapat di atas, ada elemen atau niat yang, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik, lebih khusus terkait dengan layanan dalam pemerintahan yang lebih spesifik untuk Kependudukan dan Layanan Sipil, lembaga sangat berperan dan manusia. membutuhkan sumber daya, yaitu; kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) dan komitmen (sikap) penyedia layanan

### **Kerangka Berpikir**



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Obyek Penelitian**

penelitian Penelitian ini dilakukan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Pemilihan lokasi didasarkan pada kenyataan bahwa organisasi ini merupakan penyedia berbagai layanan administrasi kependudukan yang sangat mendasar dan mendesak, sehingga sangat dibutuhkan oleh setiap lapisan masyarakat, terutama di Kabupaten Gorontalo

#### **3.2. Metode Penelitian**

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

Penelitian ini menggunakan tipe kualitatif-deskriptif dengan tujuan memberikan gambaran yang jelas tentang masalah yang diselidiki, di mana data, fakta dan informasi ditafsirkan dan dijelaskan secara sistematis

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

Dengan tidak adanya fokus penelitian, peneliti akan terperangkap oleh sejumlah besar data yang diperoleh di lapangan. maka fokus penelitian akan memainkan peran penting dalam melihat dan mengarahkan penelitian. Pada saat yang sama, menjadi lebih mudah bagi penulis untuk melakukan studi lapangan dan mendapatkan informasi yang relevan. Dengan demikian, beberapa studi fokus telah digunakan untuk membantu peneliti melakukan studi lapangan dalam menilai kualitas layanan publik dalam populasi dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Bagian dari fokus penelitian meliputi: Kualitas pelayanan publik dalam populasi dan status sipil Kabupaten Gorontalo, oleh:

1. Tangibles (Bukti Langsung) seperti fasilitas fisik, peralatan dan kapasitas pekerja
2. Dapat diandalkan adalah kemampuan untuk memberikan layanan segera dan memuaskan yang telah dijanjikan.
3. Responsiveness adalah layanan kepada karyawan untuk membantu pelanggan dengan cepat, akurat dan responsif.
4. Assurance adalah pengetahuan, kemampuan dan keramahan karyawan untuk menciptakan kepercayaan pelanggan dalam organisasi.
5. Emphaty (Concern) adalah kepedulian, ketulusan, perhatian dan berbagai fasilitas komunikasi yang ditawarkan kepada pelanggan oleh organisasi dan karyawannya, dalam upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

#### **3.2.4 Informan**

Informan dalam penelitian ini meliputi :

Masyarakat sebagai pemberi informasi di Dinas terkait.

#### **3.2.5 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder:

1. Data primer Yaitu, data diperoleh dengan teknik observasi langsung pada objek atau wawancara langsung informan.
2. Data sekunder Data yang diperoleh melalui studi heritage adalah pengambilan data dari sejumlah buku, literatur, internet, dokumentasi dan undang-undang, dokumen yang ada, dan berbagai teknik pengumpulan data penting lainnya

### 3.2.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang akurat, relevan, dan bertanggung jawab. , penulis menggunakan teknik yang berbeda dalam pengumpulan data karena masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan yang berbeda. Mengenai pengumpulan data dalam penelitian ini:

1. Konservasi, yaitu kondisi dimana peneliti turun langsung ke lokasi penelitian guna mendapatkan data yang dibutuhkan.
2. Wawancara adalah percakapan antara pencari informasi dan nara sumber dengan tujuan mencari dan untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan.
3. literatur Studi, yaitu dengan membaca buku, dokumen, undang-undang dan media informasi lainnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Gorontalo Populasi dan pencatatan sipil.

### 3.2.7 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2008: 246), analisis data dilakukan dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data, dan setelah pengumpulan data telah selesai pada periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti membuat analisis dari jawaban yang akan diwawancarai.

Jika jawaban yang diwawancarai tidak memuaskan setelah analisis, penyelidik akan, sampai batas tertentu, mendapatkan kembali pertanyaan dari data yang dianggap kredibel. Milles dan Hubberman dalam Sugiyono (2008: 246) mengungkapkan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan

terus menerus hingga selesai, sehingga data tersebut sudah jenuh. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data menggunakan model interaktif, termasuk langkah-langkah berikut: reduksi data, presentasi data, inferensi, dan verifikasi (Miles dan Hubberman, 1992: 16-20).

1. Pengurangan data Ini adalah proses penelitian yang memfokuskan penelitian pada penyederhanaan, abstrak dan transformasi data "mentah" yang dihasilkan dari catatan tertulis di lapangan. Pengurangan data berlanjut sepanjang penelitian. Secara teknis, dalam kegiatan reduksi data ini, data yang dikumpulkan dari situs penelitian akan disusun menjadi "matriks analisis data", yang meliputi elemen fokus penelitian, substansi data, kategori data, dan makna (makna).
2. Penyajian data Setelah data dikurangi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Presentasi data adalah kumpulan informasi yang menyediakan kemampuan untuk menarik kesimpulan dan menarik tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dalam suatu bentuk dapat dilakukan deskripsi singkat, grafik, hubungan antar kategori, diagram alir dan sejenisnya. Dalam penelitian ini, data yang disusun dalam matriks analisis data secara teknis disajikan dalam bentuk teks naratif.
3. Penarikan kesimpulan Merupakan bagian dari satu aktivitas konfigurasi lengkap. Kesimpulan juga diverifikasi selama investigasi.

Secara teknis, proses menggambar kesimpulan dalam penelitian ini akan dilakukan dengan membahas data empiris dari temuan di lapangan dengan

teori yang dikumpulkan di bagian tinjauan pustaka dari proposal penelitian ini, atau teori lain yang relevan dengan masalah penelitian itu akan ditemukan nanti. Verifikasi data dalam penelitian ini dilakukan terus menerus selama proses penelitian. Sejak awal bidang dan selama pengumpulan data, peneliti telah menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu dengan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering terjadi, dll, yang diuraikan dalam kesimpulan yang masih pendahuluan dan mengandung interpretasi sendiri.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1. Sejarah Terbentuknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

###### **Kabupaten Gorontalo**

Kabupaten 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 Isimu. Sejak Tahun 1978 Ibu Kota Kabupaten Gorontalo pindah ke Kecamatan Limboto. Kemudian Tahun 1999 Kabupaten Gorontalo yang terdiri dari 16 Kecamatan mengalami pemekaran wilayah dengan terbentuknya Kabupaten Boalemo, Tahun 2003 kembali dimekarkan dengan terbentuknya Kabupaten Bonebolango, 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

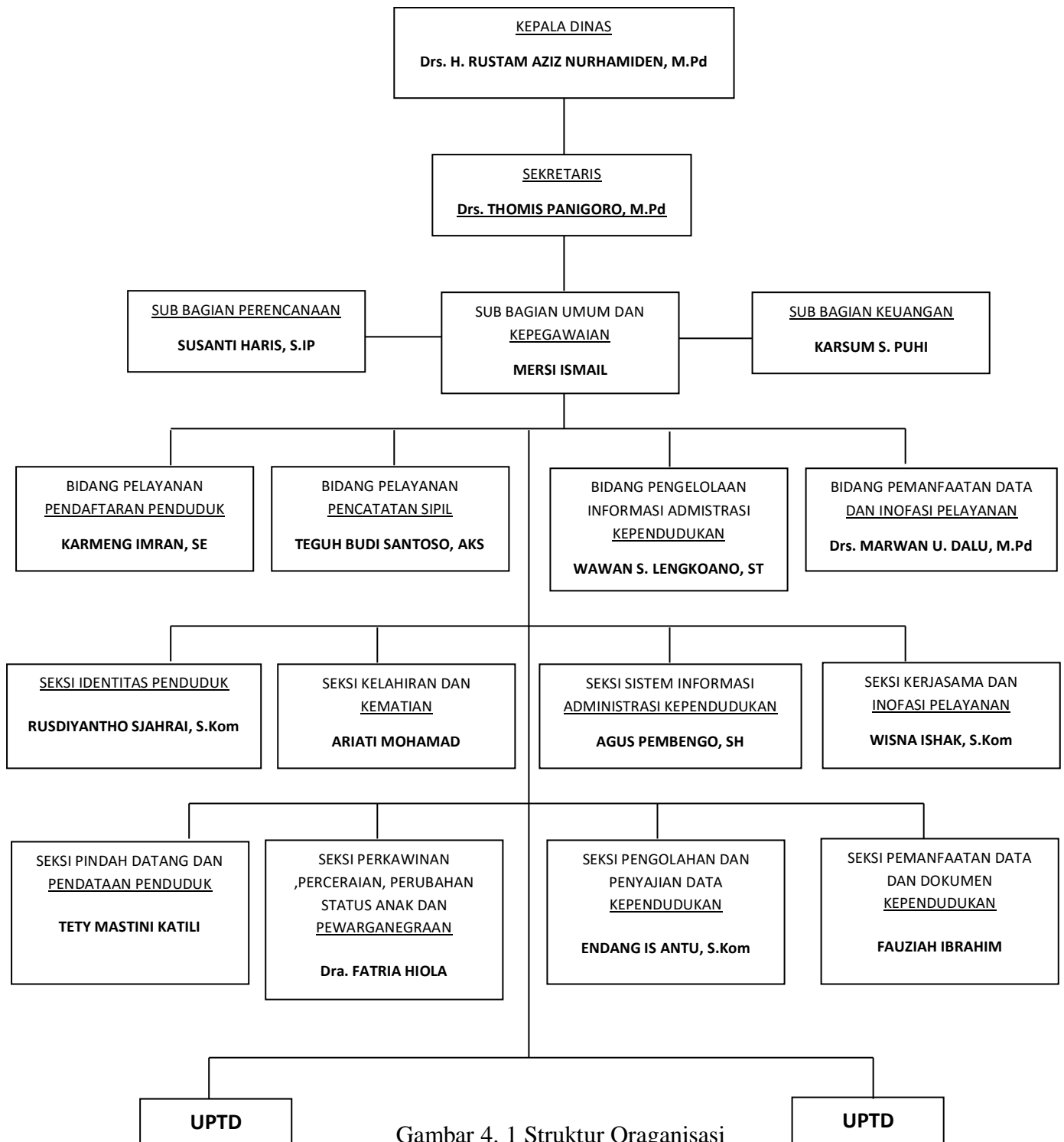


dikenal sebagai Kabupaten Gorontalo). Sejak Tahun 2007, semenjak terjadinya pemekaran dengan terbentuknya Kabupaten Gorontalo Utara, maka wilayah Kabupaten Gorontalo hingga Tahun 2019 memiliki 19 Kecamatan yang terdiri dari 195 Desa dan 10 Kelurahan dengan jumlah Penduduk 400.296 (sensus Penduduk Tahun 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) Kabupaten Gorontalo dengan Tugas pokok dan fungsinya melayani pemenuhan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di wilayah hukum Kabupaten Gorontalo.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten 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 Kabupaten Gorontalo mengacu pada Peraturan Bupati (Perbup) nomor 38 Tahun 2016 dan diperkuat lagi oleh ketetapan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 16 tahun 2016.

## a. Struktur Organisasi



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi

b. Demografi

pegawai yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo berjumlah 61 orang yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil berjumlah 27 dan Tenaga Honorer berjumlah 34 Orang.

Keadaan pegawai dilihat dari status

Tabel 4. 1 Status Pegawai

NO	STATUS	JUMLAH (Orang)	PRESENTASE (%)
1	PNS	27	44 %
2	HONORER	34	56 %
JUMLAH		61	100%

c. 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 Kabupaten 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 Kabupaten 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 Kabupaten Gorontalo, dapat dilihat pada tabel dibawah:

Tabel 4. 2 Tingkat Pendidikan

NO	Jenjang Pendidikan	Status		Jumlah
		PNS (Orang)	Non PNS (Orang)	
1	S2	3	-	3
2	S1	24	20	44
3	SMA	-	14	14
<b>TOTAL</b>		27	34	61

Dari tabel di atas dapat kita lihat, bahwa tingkat Pegawai Negeri Sipil dan Honorer di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo bahwa lulusan S2 yakni berjumlah 3 Orang, S1 berjumlah 44 Orang, dan lulusan SMA berjumlah 14 orang.

d. Keadaan pegawai dilihat dari jenis kelamin

Tabel 4. 3 Keadaan Pegawai berdasarkan Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH (Orang)	PRESENTASE (%)
1	LAKI-LAKI	33	54 %
2	PEREMPUAN	28	46 %
<b>TOTAL</b>		61	100 %

Sumber: Data Profil Kependudukan & Pencatatan Sipil Kab. Gorontalo

Dari data diatas menunjukan keadaan pegawai dilihat dari jenis kelamin bahwa pegawai yang berjenis kelamin Laki-laki berjumlah 33 orang, dan yang perempuan berjumlah 28 orang termasuk PNS dan Honorer.

e. 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:

Tabel 4. 4 Sarana dan Prasarana

NO	SARANA dan PRASARANA	JUMLAH
1	Bangunan	1
2	Peralatan Kantor	63
3	Perlengkapan Kantor	56
4	Kendaraan	4

#### **4.1.2. Visi, Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten**

##### **Gorontalo**

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

**VISI : “TERWUJUD PELAYANAN PRIMA SERTA TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI MENUJU KABUPATEN 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.

#### **4.2 Hasil Penelitian**

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

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan mengenai gambaran umum kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten 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 Provinsi Gorontalo. Terlebih lagi dengan isu yang sering didengar dari masyarakat bahwa pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten 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 Kabupaten Gorontalo:

Tabel 4. 5 Informan

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>INISIAL</b>	<b>JABATAN/STATUS</b>
1	FERDIANSYAH HUSAIN	FH	Masyarakat
2	FERDI BAKARI	FB	Masyarakat
3	FRANGKI ISMAIL	FI	Masyarakat
4	ERNI INDRA	EI	Masyarakat
5	KARTINA MOJO	KM	Masyarakat
6	OMAN MALAPO	OM	Masyarakat
7	SULEMAN LASENA	SL	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 FH 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 03 Februari 2020)

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

“Untuk kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo dalam hal ini mengurus administrasi dan segala sesuatu yang dibutuhkan masyarakat tentunya sejauh ini sudah lebih maksimal daripada sebelumnya. Karna ada salah satu program yang diterapkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten 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 kabupaten. 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 03 Februari 2020)

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

“Saya sebagai masyarakat Kabupaten 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.”(Hasil wawancara 03 Februari 2020)

Demikian pula informan EI 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 03 Februari 2020)

Mengenai kualitas pelayanan publik terkait dengan Tangibles atau sarana dan prasarana informan KM 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 04 Februari 2020)

Informan OM 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 04 Februari 2020)

Demikian juga dengan informan SL 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 04 Februari 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 FH 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 03 Februari 2020)

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

“Dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten 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 03 Februari 2020)

Hal yang sama pula dikemukakan oleh informan FI 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 03 Februari 2020)

Demikian pula informan EI 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 03 Februari 2020)

Mengenai Realible atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan informan KM 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 mapu dan baik dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan apa yang menjadi bidangnya atau tufoksinhya ” (Hasil wawancara 04 Februari 2020)

Informan OM 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 04 Februari 2020)

Begitupun dengan informan SL, 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 04 Februari 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 FH menjelaskan tentang Responsipeness atau respon pegawai dalam memberikan pelayanan yaitu:

“Sejauih 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 03 Februari 2020)

Kemudian informan FB 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 03 Februari 2020)

Demikian pula yang dijelaskan oleh informan FI 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 03 Februari 2020)

Mengenai Responsipeness atau respon pegawai dalam memberikan pelayanan informan EI 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 03 Februari 2020)

Informan KM 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 04 Februari 2020)

Informan OM 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 04 Februari 2020)

Sama halnya dengan informan SL yang juga menjelaskan tentang Responsipeness 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 04 Februari 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 FH 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 dating. Dan saya melihat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Gorontalo sejauh ini tidak ada keluhan dari masyarakat tersebut. Maka itu menandakan bahwa pelayanan disana sudah memenuhi unsur pelayanan yang baik.”(Hasil wawancara 03 Februari 2020)

Informan FB 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 resposif dalam melayani masyarakat.” (Hasil wawancara 03 Februari 2020)

Hal yang sama pula dikatakan oleh informan FI 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 03 Februari 2020)

Demikian pula informan EI 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 03 Februari 2020)

Informan KM 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 04 Februari 2020)

Informan OM 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 04 Februari 2020)

Sama halnya dengan informan SL 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 04 Februari 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 FH 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 resepsionis 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 Kabupaten 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 03 Februari 2020)

Informan FB 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 03 Februari 2020)

Hal yang sama pula informan FI 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 03 Februari 2020)

Demikian pula informan EI 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 03 Februari 2020)

Mengenai Emphati atau kepedulian serta kemampuan komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat informan KM 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 04 Februari 2020)

Informan OM 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 04 Februari 2020)

Begitu pula dengan informan SL 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 04 Februari 2020)

#### **4.3 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 Kabupaten Gorontalo sudah baik ataupun sudah maksimal akan tetapi masih ada beberapa fasilitas yang harus ditambahkan ataupun disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten 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 Kabupaten 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 Kabupaten 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 Kabupaten Gorontalo sudah baik ataupun sudah maksimal. Masyarakat sudah sangat cukup puas dengan kinerja pegawai yang sudah sesuai dengan bidannngnya 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 Kabupaten 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.

Jadi, dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo dalam bentuk a) Tangibles atau Sarana dan Prasarana, b) Reliable atau Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, c) Responsipeness atau respon pegawai dalam memberikan pelayanan, d) Assurance atau kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, d) Emphati atau kepedulian serta kemampuan komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat, sudah baik atau sudah berkualitas, sebagaimana teori menurut Zeithami dalam Abdusmad (2011:75).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten 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 Kabupaten 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?

Lampiran 2 Dokumentasi Suasana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Gorontalo







Lampiran 3 Dokumentasi Bersama Aparat/Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo



#### Lampiran 4 Dokumentasi Saat Melakukan Wawancara Kepada Masyarakat







## Lampiran 5 Surat Izin Penelitian

09/11/2019

lemli/ichsan/lemli/cetak-surat-penelitian-mahasiswa/1800/



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
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 : 1913/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XI/2019

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gorontalo

di,-

Kab. Gorontalo

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST., SE

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

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

Nama Mahasiswa : Mohamad Malik Hadja

NIM : S2116029

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : Kantor Ducapil Kabupaten Gorontalo

Judul Penelitian : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN  
GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 26 November 2019  
Ketua  
  
**Dr. Rahmisyari, ST., SE**  
**NIDN 0929117202**

+



Dipindai dengan CamScanner

lemli/ichsan/lemli/cetak-surat-penelitian-mahasiswa/1800/



**PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
DISDUKCAPIL**

*Jl. Kolonel Rauf Mo'o 257 Kode Pos 96211, Limboto, Telp. (0435) 881160 - Fax (0435) 881419*

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor : 800/Disdukcapil/JS /I/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mersi Ismail  
Jabatan : Kasubag umum dan Kepegawaian  
Alamat : Kel. Hepuhulawa Kec. Limboto Kab. Gorontalo

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa yang beridentitas

Nama : Mohamad Malik Hadja  
N i m : S2116029  
Prog. Study : Ilmu Pemerintahan  
Sekolah/Unit : Universitas Ichsan Gorontalo

Bahwa yang bersangkutan benar – benar telah melaksanakan Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Gorontalo dalam rangka Penyusunan **SKRIPSI** dengan Judul Penelitian **"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. GORONTALO"** dari tanggal 02 Desember 2019 s/d 21 Januari 2020.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

An. Kepala Dinas  
Sekretaris  
ub. Kasubag Umum dan Kepegawaian



**MERSI ISMAIL**



Penata Tingkat I

Nip. 19621120 198902 2 002





## Lampiran 6 Surat Rekomendasi Bebas Plagiat

	<b>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN</b>	
	<b>UNIVERSITAS ICHSAN (UNISAN) GORONTALO</b>	
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001		
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo		
<b><u>SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI</u></b>		
No. 0010/UNISAN-G/S-BP/III/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	:	MOHAMAD MALIK HADJA
NIM	:	S2116029
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan (S1)
Fakultas	:	Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi	:	Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo
<p>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.</p>		
Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.		
		 Gorontalo, 14 March 2020 Tim Verifikasi, <b>Sunarto Taliki, M.Kom</b> NIDN. 0906058301
<b><u>Tembusan :</u></b>		
1. Dekan 2. Ketua Program Studi 3. Pembimbing I dan Pembimbing II 4. Yang bersangkutan 5. Arsip		

## Lampiran 7 Hasil Uji Turnitin

<b>SKRIPSI_Mohamad Malik Hadja_S2116029_KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO</b>			
ORIGINALITY REPORT			
<b>32%</b>	<b>31%</b>	<b>8%</b>	<b>19%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	<b>bulelengkab.go.id</b> Internet Source		9%
2	<b>docplayer.info</b> Internet Source		4%
3	<b>Submitted to Universitas Negeri Makassar</b> Student Paper		3%
4	<b>www.scribd.com</b> Internet Source		3%
5	<b>eprints.uny.ac.id</b> Internet Source		3%
6	<b>les-buleleng.desa.id</b> Internet Source		2%
7	<b>dukcapil.kulonprogokab.go.id</b> Internet Source		2%
8	<b>repository.unhas.ac.id</b> Internet Source		1%



9	<a href="https://id.scribd.com">id.scribd.com</a> Internet Source	1%
10	<a href="https://docobook.com">docobook.com</a> Internet Source	1%
11	<a href="https://main.gorontalo.kab.go.id">main.gorontalo.kab.go.id</a> Internet Source	1%
12	Submitted to Universitas Terbuka Student Paper	1%
13	<a href="https://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet Source	<1%
14	<a href="https://slideplayer.info">slideplayer.info</a> Internet Source	<1%
15	<a href="https://ejournal.unsrat.ac.id">ejournal.unsrat.ac.id</a> Internet Source	<1%
16	<a href="https://eprints.unm.ac.id">eprints.unm.ac.id</a> Internet Source	<1%
17	<a href="https://arifudinfahmi.blogspot.com">arifudinfahmi.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
18	<a href="https://publikasi.unitri.ac.id">publikasi.unitri.ac.id</a> Internet Source	<1%
19	<a href="https://pendaftaran-cpns.blogspot.com">pendaftaran-cpns.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
20	<a href="https://eprints.ung.ac.id">eprints.ung.ac.id</a> Internet Source	

<1%

---

---

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 25 words
Exclude bibliography	On		

## RIWAYAT HIDUP

**Nama** : Mohamad Malik Hadja  
**NIM** : S2116029  
**Fakultas** : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
**Program Studi** : Ilmu Pemerintahan  
**Tempat Tanggal Lahir** : Ilomata, 13 November 1996



**Nama Orang Tua**

- Ayah : Imran Hadja  
 - Ibu : Melty Nur

**Saudara**

**Kakak** : -

**Adik** : Dewi Pusvita Hadja  
           Siti Faradila Hadja  
           Nur Arafah Hadja

**Suami/istri** : -

**Anak** : -

**Riwayat Pendidikan** : -

NO	TAHUN	JENJANG	TEMPAT	KET
1	2009	SDN 1 ILOMATA	Kec. Atinggola	Berijazah
2	2012	SMPN 4 SATAP ATINGGOLA	Kec. Atinggola	Berijazah
3	2015	SMKN 2 GORONTALO UTARA	Kec. Gentuma	Berijazah
4	2020	FISIP UNISAN GORONTALO	Kota Gorontalo	Berijazah

