

Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke

Coleta Maskikit

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Karya Dharma Merauker, Indonesia

email: coletamaskikit@gmail.com

(Diterima Januari 2022; Disetujui Februari 2022; Dipublikasikan Maret 2022)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke, yang meliputi pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E – KTP), Kartu Keluarga, Akta Kelahiran. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dilihat dari dimensi Tangible Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy beserta indikatornya, (1) pelaksanaan kualitas pelayanan terkait dengan Dimensi Tangible (Bukti Fisik) belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam tidak adanya pendingin ruangan, MCK yang belum memadai dan kurangnya filling cabinet. (2) Dimensi Reliability (Keandalan) pegawai dalam menangani setiap keluhan pelayanan belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat, terlihat masih adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pelayanan pembuatan E – KTP, Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga. (3) Dimensi Responsiveness (ketanggapan) pegawai sudah menunjukkan sikap tanggap membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan pada proses pembuatan E – KTP, Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga. (4) Dimensi Assurance (Jaminan), ketepatan jaminan tepat waktu pelayanan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, terlihat masih adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan ketepatan waktu pelayanan E – KTP, Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga. (5) Dimensi Empathy (Empati) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan menyenangkan dalam proses pelayanan. Adapun kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke antara lain kurangnya sumber daya pegawai, kesadaran masyarakat yang kurang khususnya dalam melengkapi syarat – syarat administrasi pelayanan serta fasilitas pelayanan yang belum memadai.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Abstract

This study aims to determine the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration of Merauke Regency, which includes services for making Electronic Identity Cards (E-KTP), Family Cards, Birth Certificates. This research method is descriptive qualitative research. Data collection techniques used are observation, interview, and documentation techniques. This study uses data analysis techniques consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the implementation of the quality of public services at the Merauke Regency Population and Civil Registration Office seen from the dimensions of Tangible Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy along with their indicators, (1) the implementation of service quality related to Tangible Dimensions (Physical Evidence) has not met the service facilities. sufficient in the absence of air conditioning, insufficient MCK and lack of filling cabinets. (2) The dimension of Reliability (Reliability) of employees in handling every service complaint has not been in accordance with the expectations and desires of the community, there are still complaints from the public about the service process for making E-KTP, Birth Certificates and Family Cards. (3) The Responsiveness

dimension (responsiveness) of employees has shown a responsive attitude to help the community when experiencing difficulties in the process of making E-KTP, Birth Certificates and Family Cards. (4) Dimensions of Assurance (Guarantee), the timeliness of service is still not in accordance with the expectations of the community, it can be seen that there are still complaints from the community related to the timeliness of E-KTP services, Birth Certificates and Family Cards. (5) Dimensions of Empathy (Empathy) The Department of Population and Civil Registration of Merauke Regency has shown efforts to improve service quality, namely by giving a pleasant impression in the service process. The obstacles in the implementation of public services at the Merauke Regency Population and Civil Registration Service include the lack of employee resources, lack of public awareness, especially in completing the service administration requirements and inadequate service facilities.

Keywords: Service Quality, Population Administration Service, Population and Civil Registry Service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan perundang – undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap – tiap organisasi atau instansi. Salah satu dari penyelenggara layanan publik adalah instansi Pemerintah. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang Administrasi Kependudukan. Dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013. Administrasi Kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan seperti contohnya kepengurusan Akte kelahiran, Kartu Keluarga, KTP, dan Akte Kematian. Sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan UU No. 23 Tahun 2014.pemerintah daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat . dengan kebijakan ini, pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk kemakmuran dan kesejahteraan lokal. Kualitas pelayanan prima yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan cara mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, kriteria pelayanan yang baik adalah ramah, responsif dan pro aktif, hal ini belum diterapkan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Merauke merupakan pelaksana pelayanan Administrasi Publik yang setiap harinya padat akan kegiatan pelayanan langsung kepada masyarakat Merauke Khususnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh apratur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak – hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat pada dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui surat pembaca maupun media lainnya. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. (KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004 Tentang Pelayan Publik) Semenjak dikeluarkannya undang – undang yang mengatur tentang Pemerintah Daerah, pemerintah daerah dituntut berusaha meningkatkan pelayanan publik. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun

juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan dengan tanpa membeda – bedakan status dari masyarakat yang dilayani atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Dalam praktiknya pelayanan publik seringkali muncul kasus seperti tidak adanya standar dan ketidakpastian waktu pelayanan. Hal ini dikarenakan keterbatasan pegawai dan peralatan yang mendukung serta fasilitas yang kurang memadai menjadi faktor penghambat proses pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke. Pada tahun 2019 Gedung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke tersebut sedang dalam proses pembangunan, sehingga aktivitas pelayanan menjadi terganggu dikarenakan kegiatan pelayanan sementara dialihkan ke gedung gereja yang kapasitasnya lebih kecil.

Hal tersebut berdampak banyak masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke baik itu dari segi peralatan pendukung dan keramahan petugas atau pegawai, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai salah satu sarana pelayanan yang memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat data kependudukan masyarakat Kabupaten Merauke. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi masyarakat sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat mengakomodir seluruh lapisan masyarakatnya.

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan adalah. Keterlambatan blangko E – KTP yang sering menjadi persoalan menjadikan faktor penghambat yaitu tidak adanya kepastian waktu dalam pencetakan E – KTP, masyarakat bolak – balik mengecek hanya untuk memastikan E – KTP sudah ada. Persamaan hak untuk dilayani, kadang terlihat ada beberapa oknum masyarakat yang langsung meminta pelayanan tidak mengantri melalui loket hal ni yang menimbulkan kecemburuan sosial. Selain itu kurang nyamannya tempat pelayanan dan dikarenakan banyaknya masyarakat yang mengantri setiap harinya ditambah ruang pelayanan yang kecil. Hal seperti ini terjadi setiap hari dalam sebuah proses pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke. Oleh karena itu penulis hendak melakukan penelitian dengan judul “ ***KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MERAUKE*** “.

METODE

Metode Penelitian Ini Merupakan Penelitian Deskriptif Kualitatif. Penelitian Ini Dipilih Karena Untuk Menyajikan Data Secara Sistematis, Factual Dan Akurat Mengenai Fakta – Fakta Yang Ada Dilapangan. Penelitian ini menggunakan penelitian desain penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mengenali fakta mengenai kualitas pelayanan publik di kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke.

Dalam penelitian ini sebagai sumber data penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke adalah :

Sumber data Primer : Data yang langsung diperoleh dari sumber / penelitian yang berasal dari sumber asli atau tangan pertama (narasumber yang menjadi koresponden) yaitu

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Sekertatis Dinas, para Kepala Bidang, Staf / Petugas Pelayanan, serta Masyarakat yang meminta pelayanan.

Sumber data Sekunder : Data yang diperoleh dari pihak kedua, biasanya sudah tersedia tinggal mengumpulkan yaitu data – data seperti Renja, Renstra, Peraturan Perundang – Undangan.

Untuk memperoleh data yang releva dan akurasi, penelitian ini menggunakan beberapa teknik dalam mengumpulkan data. Ada pun teknik – teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Observasi : Teknik ini mengumpulkan data dengan observasi yaitu teknik pengumpulan data secara langsung dilapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati dan melihat proses pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. Penelitian ini dilakukan pengamatan secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik mulai dari awal hingga akhir proses pelayanan selesai. Sehingga peneliti dapat mengamati bagaimana kualitas pelayanan publik dilihat dari kualitas pelayanan.

Wawancara : Teknik wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok – pokok permasalahan yang akan diteliti. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. (lampiran)

Dokumentasi : Metode ini merupakan salah satu cara pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen – dokumen penting yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, dan akurat. Data tersebut diperoleh dari hasil laporan – laporan dan keterangan – keterangan tertulis, tergambar, tercetak maupun terekam yaitu visi – misi, struktur organisasi, jumlah pegawai, kemudian dipilih sesuai dengan fokus permasalahan dalam penelitian. Cara ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

Reduksi Data : Data yang diperoleh dari lapangan merupakan data mentah dan jumlahnya cukup banyak. Untuk itu perlu dilakukan analisis yang relevan melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal – hal yang pokok, fokus pada hal – hal yang penting dan diperlukan. Selanjutnya data yang telah disederhanakan kemudian membuang yang tidak diperlukan. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan data yang lebih jelas dan mempermudah dalam mengumpulkan data selanjutnya.

Penyajian Data (Data Display) : Data yang telah disusun dari hasil reduksi, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matriks atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara yang paling penting dan utama dalam menganalisis data kualitatif yang valid.

Penarikan Kesimpulan : Setelah data yang disajikan dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulannya digunakan sebagai jawaban yang teliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. **Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Merauke**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sebagai pemerintah daerah yang mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Guna mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saat ini, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam Fandy Tjiptono, yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tangkap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Serta Empati (*Emphaty*). Selain itu peneliti juga meneliti kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke.

a. Dimensi Bukti Fisik

Salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas ialah kelengkapan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam satu pelayanan publik karena akan menunjang kepuasan masyarakat dalam memfasilitasi kebutuhannya. Selain itu sarana dan prasarana yang lengkap juga akan mempermudah pegawai dalam melayani masyarakat. Penampilan fasilitas fisik, penampilan personal, peralatan pelaynan dan media komunikasi pelayanan. Hal ini berkaitan dengan hal – hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, MCK, dan alat bantu pelayanan. Pada dimensi ini peneliti menggunakan pertanyaan guna mengukur kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke pada dimensi bukti fisik.

Keberadaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat dari kurang nyaman. Tentang keamanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah aman. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan oleh Bapak Totok yaitu :

“ Keamanan di Kantor Dinas dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sampai saat ini sudah cukup memberikan rasa aman bagi masyarakat dan teerbukti belum pernah terjadi tindak kriminalitas ketika masyarakat melakukan pelaynan “.

(Wawancara tanggal 24 februari 2020).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki fasilitas diantaranya loket pelayanan, komputer server, TV, telpon, alat perekam ktp, speaker untuk panggilan, papan informasim nomer antrian, kursi, kursi tunggu, meja pelaynan, tempat sampah. Terkait dengan fasilitas yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih ada hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan.

Berdasarkan data yang diperoleh pneliti, dapat dideskripsikan bahwa masyarakat pengguna layanan belum puas terhadap fasilitas atau sarana prasarana yang disediakan oleh

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara tentang sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dengan masyarakat yang sedang mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E – KTP) Bapak Anakletus mengatakan sebagai berikut:

“ Fasilitas yang ada masih kurang mbak, MCK yang kurang memadai, jika antriannya banyak terasa panas karena tidak ada pendingin ruangan AC (*Air Conditioner*) dan ruang pelayanan yang tidak terlalu besar “.

(Wawancara 24 Februari 2020).

Bapak sebagai petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke juga mengungkapkan sebagai berikut terkait dengan fasilitas yang belum memadai :

“ Terkait dengan sarana dan Prasarana sampai saat ini masih belum memadai dengan baik untuk kebutuhan masyarakat maupun untuk pelaksana kerja. Seperti *Filling Cabinet* itu diperlukan mbak agar terlihat rapi dan dokumen tidak tercecer maupun berserakan “.

(Wawancara 25 Februari 2020).

Hal ini juga senada dengan apa yang diutarakan oleh Ibu Fitri sebagai petugas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke yaitu :

“ Untuk sarana dan prasarana masih kurang mendukung mbak, ruangan yang terbatas, MCK yang belum memadai, dan ruang pelayanan yang tidak ber – AC. Anggaran juga terbatas mbak. Kami sudah mengusahakan tetapi belum terealisasikan sampai saat ini “.

(Wawancara 25 Februari 2020).

Selain ketersediaan sarana dan prasarana, kenyamanan tempat pelayanan, dan kebersihan tempat pelayanan, penampilan pegawai menjadi hal yang tidak kalah pentingnya. Penampilan akan memberikan kesan pertama oleh sebab itu penampilan seorang pegawai sangat diperlukan. Penampilan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sudah terlihat rapi dan bersih dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut dapat diketahui bahwa pihak kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti, ruang pelayanan yang terbatas, MCK yang kurang memadai, ruang pelayanan yang belum menggunakan pendingin ruangan (*Air Conditioning*) AC.

b. Dimensi Keandalan

suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki keandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat, dan memuaskan. Hal ini

sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri pelanggan. Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan.

Hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke memiliki pegawai sebanyak 42 orang dan 31 diantaranya Honor Daerah. Seharusnya Instansi pemerintah seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sebagai penyelenggara pelayanan publik idealnya memiliki jumlah pegawai sekitar 90 orang.

Jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke pada bidang dinas yaitu sebanyak 6 orang terdiri 1 orang kepala seksi, 2 orang operator omputer, dan 3 orang staf pelayanan. Sedangkan jumlah pegawai pelayanan pada bagian pencatatan sipil yaitu sebanyak 5 orang yang terdiri dari 1 orang kepala seksi, 2 orang operator komputer dan 2 orang kepala staf. Kurangnya jumlah pegawai pada bagian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut mengakibatkan pelayanan administrasi menjadi lambat. Di samping kuantitas pegawai yang kurang, kualitas dari pegawai yang ada pun masih rendah misalnya, pegawai yang belum sepenuhnya menguasai IT. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan dari Bapak Totok selaku Sekertaris di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu sebagai berikut :

“ SDM dari segi kualitas yang kurang, SDM minimal harus menguasai alat bantu dan memiliki kemampuan dalam bidang IT, karena Dinas dan Pencatatan Sipil berhubungan dengan sistem online. SDM dari segi kuantitas juga kurang mbak, idealnya itu kantor capil sebagai penyelenggara pelayanan itu terdapat jumlah pegawai 42 orang. Tetapi kantor Capil Kabupaten Merauke hanya terdapat 23 orang pegawai mbak. Sehingga pegawai harus bekerja ekstra mbak dalam memberikan pelayanan dan kadang satu orang harus mengerjakan tugas ganda”.

(Wawancara 25 Februari 2020).

Selain diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dalam proses pelayanan, kedisiplinan juga menjadi hal yang perlu diperhatikan. Kedisiplinan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam melaksanakan tugasnya sudah terlihat cukup baik. Pegawai sudah datang tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Walaupun masih ditemuka petugas kurang konsisten waktu dalam menentukan jam istirahat. Hal tersebut akan membentuk persepsi masyarakat tentang kepastian waktu untuk petugas beristirahat, maka perlu adanya evaluasi dan perbaikan kembali. Selain masalah tersebut kadang kala pegawai ada kepentingan di luar secara mendadak maka waktu dalam memulai pelayanan pun menjadi tertunda.

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan tugasnya sudah menggunakan *Standar Operating Procedure* (SOP) yang ditetapkan. SOP (*Standar Operating Procedure*) adalah salah satu pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator – indikator teknis, administratif dan prosedur yang sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Totok selaku Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu :

“ Iya mbak, kami dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat menggunakan SOP (*Standar Operating Procedure*) yang ada dan mudah diterima oleh masyarakat, tetapi kami masih menggunakan SOP yang lama mbak “.

(Wawancara 25 Februari 2020)

Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke selain menggunakan SOP juga telah mampu menggunakan alat bantu pelayanan. Pada beberapa kali observasi dan wawancara kepada pegawai tentang kemampuan dalam menggunakan alat – alat bantu yang tersedia, peneliti melihat mereka sudah cukup dalam menguasai alat – alat tersebut dan memfungsikan dengan cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan petugas yang sudah cukup mahir mengoperasikan alat kerja kantor seperti komputer, monitor, scanner, dan speaker. Namun masih ada juga pegawai yang belum mahir dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan tersebut dengan baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam melaksanakan pelayanan memiliki 5 sampai 6 orang pegawai / petugas pelayanan yang terdiri dari 1 orang kepala seksi, 2 orang operator komputer, dan 3 orang staf pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke menyelenggarakan kegiatan pelayanan pada hari Senin sampai Kamis pada pukul 07.30 – 16.00 WIT sedangkan Jum’at 07.30 – 11.00 WIT.

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke yaitu Akta, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, dan Surat Keterangan Pindah maupun Datang. Untuk biaya pelayanan gratis tetapi jika dalam pengurusan dokumen perpanjangan tidak tepat waktu maka dikenakan biaya administratif. Melihat prosedur yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke tentang persyaratan dalam mengurus atau membuat dokumen yang berkaitan dengan bidang dinas dan pencatatan sipil cukup mudah jika penggunaan layanan melengkapi syarat – syarat yang telah ditentukan dengan baik. Namun masih ada masyarakat yang mengalami kesulitan untuk melengkapi syarat – syarat administratif, masih ada pengguna layanan yang harus bolak – balik ke rumah untuk mengambil syarat – syarat administratifnya. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Anakletus ketika mengurus pembuatan E – KTP yaitu :

“ Kurang mudah, jika ada kesalahan huruf maupun persyaratan yang kurang harus bolak – balik untuk melengkapi persyaratan pada saat itu juga mbak, kebanyakan rumah kita jauh mbak kasihan jika harus bolak – balik dan membuat pelayanan menjadi tidak efektif “.

(Wawancara 24 Februari 2020)

Hal demikian menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang belum memahami benar persyaratan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. Selain itu juga terjadi kesalahan informasi karena masyarakat memperoleh informasi terkait dengan persyaratan dari orang lain sehingga kurang akurat kebenarannya. Salah satu upaya yang dilakukan Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke yaitu dengan melakukan sosialisasi terkait dengan prosedur pelayanan dan persyaratan administratif. Selain itu juga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke juga memberikan surat pemberitahuan tentang prosedur pelayanan yang berhubungan dengan

dinas dan pencatatan sipil kepada para kepala Distrik yang nantinya akan disampaikan ke tingkat kelurahan / kampung dan diteruskan kepada warga.

c. Dimensi Ketanggapan

Ketanggapan atau *responsiveness* pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sangat berhubungan dengan aspek kesiapan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan.

Pada penelitian ini untuk mengetahui tentang respon petugas terhadap masyarakat saat menanggapi keluhan maupun disaat masyarakat saat menanggapi keluhan maupun disaat masyarakat mengalami kesulitan, peneliti melakukan wawancara langsung dengan masyarakat yang mempunyai keluhan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. Selain itu peneliti melakukan observasi beberapa kali pada waktu yang berbeda.

Pada indikator *responsiveness* atau daya tanggap petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah terpenuhi dengan cukup tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesiapan para petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani masyarakat di ruang pelayanan. Petugas merespon hal – hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Yakobus ketika mengurus pembuatan Surat Keterangan Pindah antar kabupaten sebagai berikut :

“ Prosedurnya mudah mbak, tadi saya hanya menyerahkan persyaratan kepada petugas pelayanan dan mengikuti arahan dari petugas dalam pembuatan surat ijin keterangan pindah antar kabupaten “.

(Wawancara 26 Februari 2020)

Hal yang sama juga dibuktikan oleh peneliti bahwa daya tanggap para petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam merespon keluhan pelanggan sudah bagus. Peneliti membuktikan dengan bertanya kepada beberapa petugas yang ada, dengan menanyakan hal terkait dengan adanya keluhan dari masyarakat maupun mengenai masyarakat yang belum paham tentang alur pelayanan. Salah satunya petugas pelayanan yaitu Ibu Yani yang mengungkapkan sebagai berikut :

“ Membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sesuai dengan aturan yang ada mbak. Pegawai menjelaskan kepada masyarakat sampai benar – benar paham mengenai proses pelayanan dan syarat – syarat administratif yang harus dipenuhi “.

(Wawancara 26 Februari 2020)

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan sudah baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat serta sudah menunjukkan sikap peduli saat merespon masyarakat sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam

hal ketanggapan kepada masyarakat sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan yaitu tanggap, cepat, dan ramah.

d. Dimensi Jaminan

Masyarakat sebagai pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke tentu ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut harus didukung dengan komunikasi yang baik antara penerima layanan dengan memberi layanan. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke komunikasi yang terjadi yaitu interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat, pimpinan dengan petugas, dan petugas dengan petugas.

Menjalin hubungan atau komunikasi saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, akan tetapi petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke juga harus dapat memegang kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan – jaminan, seperti jaminan ketepatan waktu, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dilaksanakan pada hari Senin sampai Kamis pada pukul 07.30 – 16.00 WIT sedangkan hari Jum'at pada pukul 07.30 – 11.00 WIT. Untuk jaminan ketepatan waktu pelayanan Dinas Kependudukan sudah cukup baik tetapi belum memberikan kepuasan kepada masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Mgdalena ketika mengurus E – KTP sebagai berikut :

“ Waktunya masih lama mbak, pembuatan E – KTP itu saja waktu penyelesaiannya paling cepat 4 bulan dan akta itu 2 minggu baru selesai “.

(Wawancara 27 Feruari 2020)

Senada dengan apa yang diungkapkan oleh Ibu Maria tentang jaminan kepastian pelayanan, ketika harus mengurus pembuatan Akta Kelahiran yaitu :

“ Tingkat ketepatan waktu belum baik mbak, saya mengurus akta kelahiran 2 minggu baru jadi mbak, ini barusan saya ambil “

(Wawancara 27 Februari 2020)

Peneliti juga melakukan wawancara dengan menanyakan tentang hal jaminan ketepatan waktu pelayan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dengan petugas pelayanan yaitu Bapak Totok Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sebagai berikut :

“ Waktu yang ditetapkan E – KTP selama 3 hari, SKTS selama 3 hari dan KK selama 4 hari dan pelayanan sifatnya rekomendatif dan legalisasi langsung dapat ditunggu hari itu juga, misalnya legalisasi KK dan KTP “.

(Wawancara 28 Februari 2020)

Mengenai jumlah biaya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu gratis. Masyarakat tidak dibebankan dengan biaya pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Sekertaris Dinas Bapak Totok sebagai berikut :

“ Kalau masalah biaya itu gratis mbak, masyarakat sudah tidak dibebankan dengan biaya pelaynan. Sedangkan lainnya sudah terperinci sesuai dengan jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke “.

(Wawancara 28 Februari 2020)

Berdasarkan wawancara da observasi peneliti yang dilakukan melihat kualitas pelayanan mengenai dimensi jaminan atau *assurance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke, dapat disimpulkan bahwa jaminan kepastian waktu pelaynan dan jaminan biaya pelayanan sudah cukup baik tetapi belum memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini dapat dijadikan sebagai evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan menjadi lebih baik lagi

e. Dimensi Empati

Dimensi Empati (*Empathy*) eliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Dari dimensi *Empathy* ini dapat melihat suatu pelaynan itu berkualitas atau tidak. Sikap dari para petugas menunjukkan kemampuan instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam melayani kebutuhan masyarakat. Sikap itu antara lain ramah, sopan, santun, mendahulukan kepentingan setiap penerima layanan, dan menghargai setiap penerima layanan yang datang ketika melakukan pelayanan.

Pada dimensi *Empathy* peneliti bertujuan untuk mengetahui sikap petugas kepada masyarakat ketika melaksanakan tugasnya, dan melakukan wawancara langsung dengan beberapa masyarakat yang telah melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. Petugas yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sebagian besar berlaku ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan karena petugas memiliki karakter yang berbeda. Hal tersebut seperti yang dikatakan oleh salah satu masyarakat ketika mengurus E – KTP yaitu Ibu Imelda :

“ Selama saya beberapa kali kesini petugasnya ya gitu sih mbak, ya ramah iya, sopan ya iya mbak, tetapi sikap petugas pelayanan macam – macam mbak, ada juga yang judes dan serius “.

(Wawancara 28 Februari 2020)

Senada dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak Anakletus ketika mengurus E – KTP :

“ Petugas sudah menunjukkan sikap ramah mbak “.

(Wawancara 28 Februari 2020)

Dimensi *Empathy* yang lain juga ditunjukkan dengan sikap aparaturnya sebagai penyelenggara pelayanan untuk lebih mengedepankan kepentingan masyarakat dibanding kepentingan pribadi. Hal itu merupakan kewajiban sebagai abdi negara untuk melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam memberikan pelayanan juga berperilaku adil dan tidak pandang bulu (Diskriminatif). Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan , petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke tidak membedakan masyarakat yang melakukan pelayanan.

2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke

Pemberian pelayanan publik oleh instansi pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparaturnya sebagai penyelenggara pelayanan. Namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti penjelasan di atas ada beberapa kendala yang ditemui serta berpengaruh dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, antara lain sebagai berikut :

1. Sumber Daya Aparatur Pemerintah (Internal)

Upaya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat membutuhkan aparaturnya yang memadai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke mengalami kendala pada kuantitas sumber daya pegawai. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Sekertaris Dinas Bapak Totok yayu sebagai berikut :

“ Kami pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke setiap hari memberikan pelayanan paling banyak tetapi kuantitas dan kualitas kami masih minim “

(Wawancara 28 Februari 2020)

Sebagai penyelenggara pelayanan seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil idealnya memiliki jumlah pegawai sekitar 42 orang agar pelaksanaan pelayanan berjalan optimal. Namun secara keseluruhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke hanya memiliki 23 orang pegawai. Jumlah pegawai yang ada di pelayanan umum ada 5 sampai 6 orang, yaitu 1 orang kepala seksi, 2 orang operator komputer, dan 3 orang staf pelayanan. Dengan terbatasnya jumlah pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke, maka hal tersebut menghambat kinerja dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

2. Kesadaran Masyarakat (Eksternal)

Salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke adalah faktor kesadaran masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Sekertaris Dinas Bapak Totok yaitu sebagai berikut :

“ Masih banyak masyarakat yang belum paham dan sadar dalam meminta pelayanan, hal ini terbukti persyaratan yang sering kurang sehingga bolak – balik kantor “

(Wawancara 28 Februari 2020)

Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan adalah kesadaran untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan. Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu menjaga hubungan maupun komunikasi yang baik antara aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah itu sendiri.

3. Sarana dan Prasarana (Internal)

Salah satu faktor komponen terjadinya pelayanan publik adalah sarana dan prasarana. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang proses pelayanan merupakan dasar bagi masyarakat dalam merasakan kepuasan pelayanan, karena sarana dan prasarana terlihat dan dapat dirasakan terlebih dahulu sebelum proses pelayanan terjadi. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Sekertaris Dinas Bapak Totok yaitu sebagai berikut :

“ Dalam sarana prasarana di kantor kami memang masih banyak kekurangan sehingga mengakibatkan pengaruh dalam memperkirakan pelayanan, mohon untuk maklum “.

(Wawancara 28 Februari 2020)

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke belum memadai. Seperti masih kurangnya meja pelayanan, pendingin ruangan (AC) pelayanan, *Filling Cabinet*, serta MCK yang belum memadai, dan belum adanya kotak saran. Kotak saran tersebut berfungsi untuk mendapatkan informasi terkait dengan kekurangan pelayanan ataupun dijadikan masukan. Sebaiknya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan segera menindak lanjuti masalah sarana dan prasarana pelayanan tersebut. Agar masyarakat sebagai pengguna layanan mendapatkan kenyamanan pada saat proses pelayanan.

Secara umum, berdasarkan hasil evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selama ini, faktor – faktor penghambat dan faktor – faktor pendorong yang mempengaruhi permasalahan pelayanan, ditinjau dari implikasi RTRW dan KLHS adalah :

1. Faktor penghambat

- 1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai unsur pelaksana daerah yang menjalankan urusan Administrasi Kependudukan yang merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan, dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain namun hal ini tidak didukung dengan Sumber Daya Manusia yang memadai.
- 2) Mengingat jumlah penduduk Indonesia semakin hari semakin bertambah besar, maka sudah menjadi keharusan bagi kita untuk membangun penyelenggaraan administrasi kependudukan yang tertib, teratur, berkesinambungan, dan modern menuju tertib data base, tertib NIK dan tertib dokumen kependudukan sehingga dibutuhkan masyarakat yang memiliki tinggi dalam rangka mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara aktif.

2. Faktor pendorong

- 1) Adanya dukungan dalam bidang penanganan dan kebijakan yang memadai dari unsur pimpinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan stakeholder lainnya dalam mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan.
- 2) Adanya komitmen yang tinggi untuk pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, walaupun keterbatasan SDM yang dimiliki.

3. Upaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke

Suatu instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan dari pengguna layanan (Masyarakat). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengatasi permasalahan yang berkualitas kepada masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan Sumber Daya Aparatur

Pelaksanaan pelayanan publik memerlukan dukungan dari sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas, dan profesional diperlukan upaya peningkatan kompetensi keahlian. Adapun upaya peningkatan kompetensi keahlian yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke yaitu melalui pelatihan, kursus, study banding, pembinaan maupun pengembangan SDM. Adanya upaya tersebut maka pelayanan publik akan menjadi lebih baik dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Sekretaris Dinas Bapak Totok yaitu sebagai berikut :

“ Kedepan kita usulkan untuk penambahan jumlah petugas layanan yang sudah dibekali keterampilan yang mumpuni “.
(Wawancara 28 Februari 2020)

Kualitas sumber daya manusia (SDM) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke diharapkan tidak hanya memiliki kecerdasan intelektual (IQ) maupun kecerdasan emosi (EQ) saja, tetapi sumber daya pegawai juga harus memiliki kecerdasan spiritual (SQ). Ketiga hal tersebut sangat diperlukan dalam individu manusia karena mampu meningkatkan kinerja seseorang dalam bertindak dan mengambil keputusan.

Kecerdasan intelektual dapat diperoleh melalui pembelajaran secara formal maupun informal seperti pendidikan umum, latihan kecerdasan emosional berkaitan dengan sikap, mental, dan perilaku sedangkan kecerdasan spiritual berkaitan dengan rasa tanggung jawab seseorang dalam membawakan visi dan nilai lebih kepada orang lain.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke selaku instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat memerlukan sumber daya manusia yang mampu menyeimbangkan antara kemampuan intelektual, kemampuan emosional, serta kemampuan spiritualnya agar terwujud pelayanan yang prima dan berkualitas.

2. Memaksimalkan Pengadaan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke, baik itu sarana pendukung pelayanan maupun sarana peengkap masih ada kekurangan.

Seperti keterbatasan ruanga, MCK yang kurang memadai, tidak adanya pendingin AC, *Filling Cabinet* yang kurang, tidak adanya kotak saran. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke terus – menerus melakukan upaya pengadaan sarana dan prasarana tersebut agar pelayanan yang diberikan berkualitas dan sesuai dengan harapan serta kebutuhan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Sekertaris Dinas Bapak Totok sebagai berikut :

“ Saat sekarang kita memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada, mudah – mudahan ada penambahan dan perbaikan untuk peralatan yang rusak “ .

(Wawancara 28 Februari 2020)

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam memaksimalkan sarana dan prasarana pelayanan yaitu melalui penataan sarana dan prasarana berupa renovasi dan melengkapi sarana yang belum ada untuk mendukung layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke . Upaya – upaya yang dilakukan meliputi :

- a. melakukan pendataan sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke yang menjadi kewenangan dan tugasnya, serta mengajukan kebutuhan sarana dan prasarana.
 - b. Penataan sarana dan prasarana setelah inventarisasi, sarana dan prasarana yang ada dilanjutkan dengan melakukan penataan dalam rangka referensi dan efektivitas kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke.
 - c. Mengajukan usulan untuk pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan agar tidak mengganggu kinerja. Hal ini sebagai upaya untuk mengatasi keterbatasan serta kekurangan fasilitas fisik baik itu sarana dan prasarana pendukung maupun pelengkap pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke.
3. Mengadakan program jemput bola dan sosialisasi

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan kualitas pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke melakukan program jemput bola. Program ini dilakukan untuk mendekatkan serta mempercepat pelayanan. Pelayanan jemput bola adalah pelayanan dinas yang dilakukan dengan cara berkeliling. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Sekertaris Dinas Bapak Totok yaitu sebagai berikut :

” Sosialisasi akan kita lakukan terus menerus guna memberikan pemahaman masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan “.

(Wawancara 28 Februari 2020)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke mengadakan program jemput bola dengan cara berkeliling dari desa ke desa. Program jemput bola tersebut dilakukan sekali dalam seminggu yaitu pada hari kamis. Pelayanan jemput bola dinas yang diberikan kepada masyarakat meliputi pelayanan penerbitan biodata penduduk, penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), atau surat keterangan kependudukan lainnya yaitu surat pindah datang perubahan alamat, serta pelayanan pencatatan sipil yang terdiri dari pencatatan kelahiran dan kematian. Selain program jemput bola upaya lain yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam meningkatkan pelayanan yaitu dengan cara mengadakan kegiatan sosialisasi yang berkaitan dengan cara mengadakan kegiatan sosialisasi yang berkaitan dengan dinas dan pencatatan sipil. Adanya upaya sosialisasi yang dilakukan, maka masyarakat sebagai pengguna layanan dapat mengetahui tentang pentingnya Dinas dan Pencatatan Sipil, mengerti alur maupun prosedur pelayanan serta syarat – syarat administratif yang diperlukan dalam pelayanan. Sehingga pelayanan publik yang diselenggarakan menjadi mudah serta tidak menyulitkan masyarakat.

Sosialisasi dapat menjadi sarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke untuk menjaga hubungan atau komunikasi yang baik antara pemberi layanan dengan pemberian penerima layanan. Adanya hubungan baik antara pemberi layanan dan penerima layanan maka akan terwujud timbal balik antara pelayanan yang diberikan serta kepuasan yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

4. Evaluasi

Pimpinan yang baik dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya harus melakukan dukungan penuh terhadap kinerja pegawai dengan cara melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaannya. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Sekertaris Dinas Bapak Totok yaitu sebagai berikut :

“ Rapat Evaluasi kinerja, kami adakan setiap tiga bulan sekali secara keseluruhan dan setiap sebulan sekali perbidangnya “.

(Wawancara 28 Februari 2020)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke setiap bulan mengadakan agenda evaluasi terhadap kinerja yang telah dilaksanakan oleh pegawai. Dengan

adanya evaluasi tersu menerus terhadap kinerja maupun pelayanan yang diselenggarakan maka akan terwujud pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kepuasan serta harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pembahasan

1. Kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan, yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu berupa barang atau jasa yang diharapkan, guna memenuhi harapan serta keputusan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan – harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Profesionalitas pelayanan juga sangat diperlukan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna layanan. Agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik dan berkualitas perlu dilakukan reformasi pelayanan publik yaitu melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MEN/PAN/7/2003 tentang pedoman umum Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan tersebut perlu untuk dijadikan pedoman oleh seituap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip – prinsip pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat sebagai penyedia pelayanan, dalam hal ini penyedia jasa. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke selaku penyedia jasa yang berhubungan langsung dengan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan dari pengguna pelayanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi – dimensi pelayanan sebagai berikut :

Dimensi *Tangible* (Bukti fisik) adalah kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat sebagai pengguna layanan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan personil.

Pada penelitian ini, dimensi *Tangibles* ditentukan oleh indikator – indikaor yaitu : penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, fasilitas fisik pelayanan. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sudah menerapkan dimensi tangibles beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat pelaksanaan tugas pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, dan keamanan tempat pelayanan namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu fasilitas fisik. Fasilitas yang disediakan akan menjadi suatu daya tarik bagi masyarakat umum namun fasilitas yang ada di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke ini masih belum memadai, tempat pelayanan yang terbatas, kurangnya *filling cabinet* sehingga banyak dokumen – dokumen yang tercecer, jumlah komputer pelayanan yang masih kurang, alat perekam Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang kurang, dan MCK yang kurang memadai serta tidak adanya ruang khusus bagi ibu menyusui (Laktasi).

Selain itu kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan juga belum sesuai dengan harapan masyarakat seperti tidak adanya pendingin ruangan atau AC, ruang pelayanan terbatas dan kurang luas. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan karena jika pengguna pelayanan sudah merasa nyaman dengan apa yang disediakan maka akan berpengaruh baik untuk penyedia layanan. Sebaliknya jika pengguna layanan belum merasa nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia pelayanan.

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi *reliability* menjadi salah satu penentu tercapainya pelayanan yang prima karena dari kemampuan pegawai itu akan terlihat bagaimana kinerja yang dihasilkan. Jika kinerjanya baik maka akan mempermudah pelaksanaan pelayanan. Sesuai dengan teori, kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat segera dan memuaskan. Kehandalan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kecermatan pegawai dalam melayani, kemampuan pegawai pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan pelayanan, keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.

Kehandalan atau kemampuan pegawai menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke kepada masyarakat. Tujuan dan sasaran harus dicapai setiap pegawai pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dengan cara melayani masyarakat sesuai prosedur pelayanan yang telah ditentukan serta dengan etika pelayanan yang benar.

Pada penelitian ini, dimensi *Reliability* ditentukan oleh indikator – indikator yaitu : kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, dan kemudahan dalam proses pelayanan. Pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sudah menerapkan dimensi *Reliability*. Sesuai dengan observasi dan wawancara peneliti, pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sudah menerapkan *Standart Operating Procedure* (SOP) dalam proses pelayanan. Kemudian kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah cukup baik.

Pada pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sangat diperlukan karena keahlian pegawai sangat menentukan keberhasilan sebuah pelayanan yang disediakan. Kemampuan dan

keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah cukup baik tetapi masih ada pegawai yang belum menguasai alat bantu pelayanan tersebut.

Indikator dimensi *Reliability* selain masih ada pegawai yang belum menguasai alat bantu pelayanan, indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat yaitu kemudahan proses pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) serta kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan. Hal ini dibuktikan masih adanya masyarakat yang harus bolak balik untuk mengurus maupun melengkapi persyaratan administratif pelayanan.

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

Selain itu juga kedisiplinan pegawai masih kurang seperti pegawai pelayanan sering mondar – mandir maupun ijin meninggalkan kantor pelayanan diluar jam istirahat sehingga menghambat proses pelaksanaan pelayanan. Kedisiplinan menjadi hal yang sangat penting terutama bagi instansi penyelenggara pelayanan. Oleh sebab itu permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai. Kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai baik dalam melayani masyarakat.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan menampilkan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang jelas. Pelayanan yang responsif atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap pegawai. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sudah menerapkan dimensi *responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan pada dimensi *responsiviness* sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.

Daya tanggap yang baik dalam pelaksanaan pelayanan juga sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Pegawai sudah mempunyai daya tanggap dengan memberikan berbagai penjelasan mengenai pelayanan dengan bijaksana, mendetail, dan mengarahkan. Apabila hal tersebut dapat terus dipertahankan oleh pegawai – pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dengan baik, maka akan tercipta pelayanan yang prima serta kinerja pegawai yang berkualitas.

Dimensi keempat yaitu *Assurance* (Jaminan). Kurangnya keterbukaan reformasi, dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan atas pelayanan yang diberikan. Jaminan atas pelayanan yang sangat ditentukan oleh kinerja pegawai pelayanan, oleh karena itu profesionalisme serta kompetensi pegawai sangat diperlukan guna meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik cukup berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu dalam hal jaminan biaya pelayanan, dan pegawai memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan. Tetapi masih ada indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan yaitu jaminan ketepatan waktu pelayanan. Seperti dalam pembuatan E – KTP masyarakat harus menunggu 3 sampai 4 bulan untuk menunggu proses pembuatan E – KTP. Selain itu juga dalam proses pembuatan Akta Kelahiran masih harus menunggu selama 2 minggu.

Jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna pelayanan sudah diberikan jaminan terkait dengan pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan serta kepuasan pada diri pengguna layanan terhadap jasa yang diberikan.

Dimensi yang terakhir dimensi *Empathy* (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan antarpemberi layanan kepada pengguna layanan, dengan layanan dimana pengguna layanan mampu memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan secara spesifik.

Pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sudah menerapkan dimensi *Empathy* dalam penyelenggaraan pelayanan. Terkait dengan dimensi *Empathy* dalam pelaksanaan pelayanan antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai tidak bersikap diskriminatif, dan pegawai melayani serta menghargai setiap pengguna layanan.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diperlukan adanya rasa empati sehingga pelayanan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan antara penyelenggara pelayanan dan penerima pelayanan. Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam memberikan pelayanan berlaku adil tidak pandang bulu (diskriminatif) dan ramah dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengguna layanan akan merasa puas jika pegawai pelayanan tidak diskriminatif dan menunjukkan sikap ramah kepada pengguna layanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna pelayanan, salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa. Jika pengguna layanan sudah bersikap ramah, menyapa, tersenyum maka akan timbul rasa nyaman pada pengguna layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses bagi penyedia layanan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Proses penyelenggaraan pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke menemui beberapa kendala dalam penyelenggaraan proses pelayanan publik, diantaranya dari segi kuantitas sumber daya pegawai yang masih kurang. Sehingga hal tersebut menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena tersedianya sumber daya pegawai merupakan salah satu unsur dari pelayanan publik.

Sumber daya manusia yang berkualitas juga diperlukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sudah menguasai alat bantu pelayanan tetapi masih ada yang belum mahir dalam menggunakan alat bantu pelayanan sehingga dapat mengganggu proses pelayanan yang diselenggarakan. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu dengan pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Oleh sebab itu kualitas, keahlian serta profesional dalam menjalankan pelayanan sangat penting guna tercipta pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Salah satu faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke adalah faktor kesadaran masyarakat dan kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan yaitu untuk menyiapkan segala sesuatu terkait dengan persyaratan administratif yang diperlukan dalam melakukan suatu urusan pelayanan. Kesadaran pegawai yang kurang dalam menjalankan tugasnya akan berdampak buruk terhadap kinerja yang diberikan.

Selain itu kendala lain yang ditemui adalah sarana dan prasarana yang belum optimal dalam pelayanan antara lain tempat pelayanan yang terbatas, kurangnya meja tulis untuk pengguna layanan, MCK yang belum memadai bagi pengguna layanan, kurang tersedianya *Filling Cabinet* sebagai tempat untuk menyimpan arsip yang menyebabkan dokumen tidak tertata dengan rapi dimeja pelayanan, tidak adanya pendingin ruangan (*Air Conditioning*) di ruang tunggu pelayanan sehingga ketika pengguna layanan banyak terasa panas dan tidak nyaman, kotak saran juga tidak tersedia, kotak saran tersebut berfungsi untuk mendapatkan informasi maupun masukan terkait dengan pelayanan.

Fasilitas berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang dalam proses pelayanan merupakan dasar bagi masyarakat dalam merasakan kepuasan pelayanan. Apabila sarana dan prasarana tidak optimal dalam penyelenggaraan pelayanan maka hal tersebut menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan ketika melakukan proses layanan. Sehingga tidak tercapai pelayanan *Good Government* yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dari beberapa kendala yang dihadapi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik melakukan upaya untuk mengatasi kendala tersebut antara lain dengan mewujudkan sumber daya pegawai yang profesional serta berkualitas yaitu dengan cara melalui peningkatan kompetensi keahlian, pelatihan, *study banding* maupun pembinaan pegawai.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke berupaya untuk memaksimalkan pengadaan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang memadai akan memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna layanan serta dapat tercapai pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh sebab itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sebagai penyelenggara pelayanan melakukan upaya peningkatan terkait dengan sarana dan prasarana, adapun upaya tersebut yaitu dengan melakukan pendataan sarana dan prasarana, inventarisasi sarana dan prasarana, penataan sarana dan prasarana serta mengajukan usulan pengadaan sarana dan prasarana serta melengkapinya.

Selain itu juga upaya lain yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke yaitu dengan mengadakan program jemput bola. Program ini dilakukan untuk mendekatkan dan mempercepat layanan kepada masyarakat. Pelayanan jemput bola adalah pelayanan dinas dan pencatatan sipil yang dilakukan dengan cara berkeliling mendatangi masyarakat dari kampung ke kampung.

Upaya lain yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke yaitu dengan mengadakan kegiatan sosialisasi. Kegiatan sosialisasi tersebut ditunjukkan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan, alur pelayanan serta syarat – syarat pelayanan yang berhubungan dengan dinas maupun pencatatan sipil. Sehingga masyarakat paham dan mengerti tentang pelayanan apa saja yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke.

Selain itu juga adanya upaya evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang diselenggarakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke yang dilakukan setiap bulan. Evaluasi kinerja tersebut dapat dilakukan dengan cara pimpinan mengawasi, mengarahkan serta menilai sejauh mana pelaksanaan pelayanan itu berjalan sesuai dengan prosedur. Adanya evaluasi kerja yang dilakukan maka akan terwujud pelayanan yang berkualitas sesuai tujuan dan keinginan.

PENUTUP

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dapat dinilai dari lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati masih kurang. Akan tetapi sudah menunjukkan adanya perubahan peningkatan yaitu dengan melakukan hal – hal yang bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri.
2. Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke adalah kuantitas sumber daya pegawai yang masih kurang, kesadaran masyarakat yang kurang dalam memenuhi persyaratan administrasi pelayanan, dan sarana prasarana pelayanan yang belum memadai.
3. Upaya mengatasi permasalahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke yaitu meningkatkan sumber daya aparatur dengan cara mengikuti pelatihan, kursus, *study banding*,

pembinaan maupun pengembangan SDM. Memaksimalkan pengadaan Sarana Prasarana yang berkaitan dengan pelayanan, mengadakan program jemput bola, mengadakan kegiatan sosialisasi dan evaluasi terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke, perlu menambah sarana prasarana seperti alat pencetak kartu KTP, *filling cabinet*, kotak saran, dan *Air Conditioning*, guna meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Membuat spanduk (*Banner*) yang berkaitan dengan alur pelayanan dinas dan pencatatan sipil, yang diletakan didalam ruang pealyananan sehingga masyarakat lebih mengetahui alur pelayanan yang dibutuhkan dan tidak merasa kebingungan.
3. Meningkatkan kualitan pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan sedehrana dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan AKta Kelahiran.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke perlu meningkatkan kompetensi sumber daya pegawai yaitu dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan.
5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke perlu memberikan pelatihan khusus bagi pegawai yang belum mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Batinggi. (1999). Manajerial Pelayanan Umum Jakarta : Universitas Terbuka
Atep Adya Barata. (2003). Dasar – Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Yudistria.

- Basrowi dan Suwandi. (2008). Memahami Penelitian Kualitatif. Jakart : Rineka Cipta
- Eni Kusdarini. (2011) Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara Dan Asas – Asas Umum Pemerintahan Yang Baik. Yogyakarta : UNY Pers
- Fandy Tjiptono. (2000). Manajemen Jasa. Yogyakarta. : Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). Total Quality Management. Yogyakarta : Andi Offset.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indokator, dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- H.A.S Moenie. (2002). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kasmir. (2006). Manajemen Perbankan. Jakarta : Kencana Praneda Media Group
- Lexy J. Maleong. (2007). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Lembaga Administrasi Negara. (2004) System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia. (SANKRI) : Dalam Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan System Administrasi Negara.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. (2011). Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nina Rahmayantiy. (2010). Majanemen Pelayanan Prima. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sri Susanti. (2014). Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gaamping Sleman.
- Yenny rahmawati. (2017). Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.
- Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Merauke Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan