**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA SAMARINDA**

Oleh :

**DWI ZAM ZAM PURNAWATI**

**16.11.1001.3509.253**

Program Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

**ABSTRAK**

Dwi Zam Zam Purnawati NPM 16.11.1001.3509.253 Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Samarinda. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sebagai informan utama, serta 4 orang pegawai front office bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, dan 8 orang masyarakat pengguna layanan sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan trianggulasi sumber.

Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Samarinda dinilai dari dimensi bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Berdasarkan (1) dimensi bukti fisik (tangible), fasilitas pendukung pelayanan di Disdukcapil Kota Samarinda belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan AC di ruang tunggu tidak dingin, hanya terdapat satu monitor nomor antrian, ruangan yang kurang luas, serta belum adanya meja khusus masyarakat untuk menulis berkas, (2) dimensi kehandalan (reliability), pegawai melakukan pemrosesan produk layanan dengan tepat waktu, selain itu biaya yang dibebankan kepada masyarakat terinci secara jelas, (3) daya tanggap (responsivenes), pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut, (4) jaminan (assurance) berupa kemudahan layanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan, dan (5) empati (empathy) sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Disdukcapil

***ABSTRACT***

*Dwi Zam Zam Purnawati NPM 15.11.1001.3509.253 This study aims to describe the quality of public services in the Bureau of Population and Civil Reistration (DISDUKCAPIL) of Samarinda Regency. This research was descriptive research using qualitative approach. The observation technique, interview, and documentation used to collect the data.*

*The key informant of the research was a head of service of Bureau of Population and Civil Registration Samarinda Regency. The supporting informans where 4 service officer of civil registration, and 8 service users. The data analysis techniques used where divided into several stages: data condensation, data collection, data display, and conclusion drawing. While the validity is done by source triangulation.*

*This research shows the quality of public service in the Bureau of Population and Civil Reistration (DISDUKCAPIL) of Samarinda Regency is assessed from tangible dimension, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Based on (1) the dimension of physical tangible, service support facilities in Samarinda City Disdukcapil are inadequate and satisfy the community. This is because the air conditioning in the waiting room is not cold, there is only one monitor of the queue number, the room is less spacious, and there is no special desk for writing public files, queue, and no reading book or newspaper that can be read during wait the queue of service process, (2) the dimension of reliability, employee processed the products on a timely basis, in addition, the costs charged to the people was clear and detail, (3) the responsiveness, the employee responds to the questions of people and gives them the right direction related to the question, (4) the assurance, Bureau of Population and Civil Reistration (DISDUKCAPIL) of Samarinda Regency give a guarantee for service convenience and security, and (5) the empathy of the officer determined by a friendly attitude when they face requests, criticism and suggestions provided by the service users.*

*Keywords: Quality of Service, Disdukcapil*

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar belakang**

Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi.

Salah satu dari penyelenggaraan layanan publik ialah instansi pemerintahan.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 melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, Pemerintahan Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.Dengan kebijakan ini, pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan .

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, untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efisien.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Samarinda merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Kalimantan Timur.Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yaitu pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Disdukcapil Kota Samarinda juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat kota Samarinda.

Berikut beberapa contoh jenis layanan yang ada di Disdukcapil Kota Samarinda, jenis layanannya adalah :

1. Pembetulan Akta
2. Akta Perceraian
3. Permohonan Kartu Keluarga
4. Pembetulan KK
5. Akta perkawinan
6. Perpanjang KTP sementara

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas.

Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat.Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga prilaku oknum aparatur yang kurang bersahabat.

Menurut hasil observasi sementara yang telah penulis lakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda masih ditemui beberapa masalah yang mengakibatkan kurangnya Kualitas Pelayanan masyarakat terhadap palayanan yang diberikan pegawai, yaitu antara lain :

1. Sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnyadi Disdukcapil Kota Samarinda.
2. Sosialisasi dari Disdukcapil Kota Samarinda kepada masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil masih belum optimal.
3. Masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa, dan kesadaran masyarakat dengan pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil masih rendah.

Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak pegawai pelayanan mengenai persyaratkan yang dibutuhkan. Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses pembuatan produk layanan tersebut.

Hal ini sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayanan publik.Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-intansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Argumen dasar dari penelitian ini adalah bahwa untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami sebagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas. Output yang berkualitas mencakup output yang bagus dan sesuai dengan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui apakah output tersebut sudah sesuai atau tidak dengan kualitas pelayanan, peneliti mengambil data berdasarkan data pelayanan yang dilakukan di Disdukcapil selama satu tahun penuh di tahun 2019.

Berikut ini adalahkualifikasi pegawai pelaksana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda:

Kualifikasi Pelaksana :

1. Memahami tentang proses penerbitan produk layanan
2. Memiliki kemampuan dalam penanganan pembuatan produk layanan
3. Mampu melaksanakan koordinasi internal dan eksternal terkait penanganan pembuatan produk layanan
4. Minimal SLTA

Disdukcapil menjadi salah satu organisasi pemerintahan yang menjadi pelaksana pembuatan e-KTP dan KK serta yang lainnya.Tentunya pembuatan e-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk wilayah Kota Samarinda. Pada Disdukcapil terdapat sebuah permasalahan yang berupa keterlambatan e-KTP, banyak warga kota Samarinda yang telah mengurus pembuatan e-KTP dikecamatan masing-masing tetapi dalam kenyataan di lapangan masih banyak warga Samarinda yang masih belum mendapatkan bentuk asli dari e-KTP tersebut, permasalahan tersebut disebabkan oleh kendala dari pemerintah pusat.

Berdasarkan uraian tersebut, diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Samarinda belum memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.”**

**Rumusan Masalah**

Untuk lebih mempermudah penelitian ini nantinya maka peneliti akan fokus pada permasalahan yang akan diteliti. Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan sebelumnya diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimanaa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Samarinda?

**BAB II**

**KERANGKA DASAR TEORI**

**2.1 Landasan Teori dan Konsep**

Landasan teori atau konsep merupakan hal yang penting dalam berkaitan dengan penelitian karena landasan teori ini akan menjadi dasar yang kuat dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan, pembuatan landasan teori yang baik dan benar dalam sebuah penelitian menjadi hal yang perlu diperhatikan karena landasan teori ini menjadi sebuah pondasi serta landasan dalam penelitian tersebut.

Teori adalah suatu penjelasan yang sistematis untuk mengobservasi fakta-fakta dalam hukum-hukum yang berkait dengan aspek tertentu dari kehidupan (Earl Babbie, 2006:37).

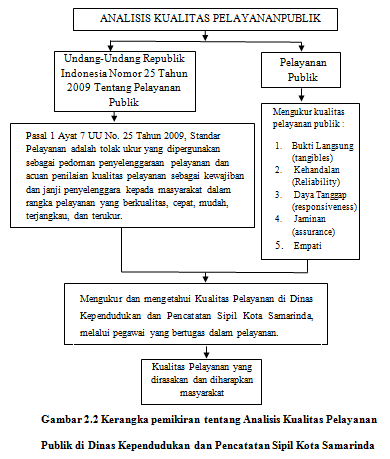
Teori adalah seperangkat proposisi yang menggambarkan suatu gejala yang terjadi (Suyanto, 2005:34).Untuk memudahkan penelitian diperlukan pedoman berfikir yaitu kerangka teori.Sebelum melakukan penelitian yang lebih lanjut seorang peneliti perlu menyusun kerangka teori sebagai landasan berfikir untuk menggambarkan dari sudut mana peneliti menyoroti masalah yang dipilih.

Jadi teori inilah yang akan menjadi panduan untuk memahami sesuatu. Dimana nantinya dalam penelitian ini akan menemukan banyak teori yang akan menerangkan masalah dasar yang akan diteliti. Begitu juga dengan konsep, dimana dalam pelaksanaan pemerintah yang ada pada lokasi penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Samarinda tentunya akan banyak konsep-konsep yang ada tentang tata cara pelaksanaan mekanisme kerja yang ada pada kantor tersebut, serta konsep-konsep baru yang akan ditemukan.

Berikut ini ada beberapa teori yang dapat membantu penulis guna dijadikan teori-teori sebagai landasan berpijak bagi pembahasan selanjutnya. Tanpa teori yang baik, maka penulisan karya ilmiah akan menjadi lemah dan kabur.

**2.2. Kerangka Pemikiran**

Pelayanan adalah keutamaan dari sebuah organisasi. Berhasil atau tidaknya sebuah organisasi dapat dinilai dari kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi tersebut karena pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan pada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda merupakan salah satu penyedia layanan publik kepada masyarakat.Guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, perlu dilakukan analisis secara mendalam menggunakan indikator pengukur kualitas pelayanan. Berikut merupakan skema kerangka pikir penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya :



**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

**3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan, sedangkan deskriptif ialah sifat data penelitian kualitatif yang wujud datanya berupa deskripsi objek penelitian yaitu kata-kata, gambar, dan angka-angka yang tidak dihasilkan melalui pengolahan statistika.Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Samarinda.

**3.2 Subyek Penelitian**

Subyek penelitian merupakan sumber data yang dimintai informasinya sesuai masalah penelitian.Adapun yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data diperoleh (Suharsimi Arikunto, 2002:107).Untuk mendapat data yang tepat maka perlu ditentukan informan yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan data (purposive).Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di DISDUKCAPIL Kota Samarinda. Oleh karena itu, diperlukan subyek yang memenuhi parameter yang dapat hal di atas sehingga memungkinkan data dapat diperoleh.

Parameter tersebut yaitu sebagai key informan Bapak H. Arief Rachman, SH selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai pegawai yang dianggap paling mengetahui dan memahami penyelenggaraan kegiatan pelayanan di Disdukcapil kota Samarinda. Sementara Informan pendukung yaitu empat orang pegawai bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dibagaian Front Office loket pelayanan yaituMauliyan Septiandy Inalutfi, Muhammad Richi Rachmanie, Ni Made Suryawardani, dan Novita Sari, serta delapan orang masyarakat yaitu Rekkha, Dika, Josua, Rini, Albin, Rosmini, Mustafa, dan Ade sebagai penggunan layanan yang dianggap mampu memberikan informasi terkait dengan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Samarinda. Total informan adalah sebanyak 13 orang.

**3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian inimenggunakan beberapa teknik pengumpuan data. Berikut merupakan teknikteknik pengumpulan data yang dimaksud:

1. Observasi

Observasi didefinisikan sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Observasi ialah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis. Teknik penelitian observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melihat secara langsung pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Samarinda dan mengamati sarana prasarana serta fasilitas pendukung pelayanan publik di instansi tersebut.

2. Wawancara

Wawancara adalah sebuah proses interaksi komunikasi yang dilakukan oleh setidaknya dua orang, atas dasar ketersediaan dan dalam setting alamiah, di mana arah pembicaraan mengacu kepada tujuan yang telah ditetapkan. Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur, dimana peneliti memiliki kebebasan dalam bertanya dan mengatur alur serta setting wawancara. Tidak ada pertanyaan yang sudah disusun sebelumnya, peneliti hanya mengandalkan guidline interview atau pedoman wawancara sebagai pedoman penggalian data.

Wawancara dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan sesuaidengan pedoman wawancara yang telah dibuat. Dalam melakukan wawancara, peneliti mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik penelitian yang digunakan untuk memperkuat hasil penelitian, sehingga diperoleh data yang asli, lengkap, dan bukan berdasarkan perkiraan, atau dengan mengambil data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen yang sudah ada. Dokumentasi ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data seperti struktur organisasi, visi dan misi instansi, serta bukti berupa foto pelayanan yang dilakukan oleh pegawai instansi terkait.

**3.4 Fokus Penelitian**

Dalam membahas rumusan masalah penelitian ini, penulis fokus pada Kualitas Pelayanan Publik dalam pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kota Samarinda.

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data untuk menyamakan pemahaman dan cara pandang terhadap penelitian ini. Mengukur kualitas pelayanan publik dilakukan dengan beberapa indikator yang sekaligus dijadikan sebagai fokus penelitian, sebagai berikut:

* Bukti Langsung (tangibles)
* Kehandalan (Reliability)
* Daya Tanggap (responsiveness)
* Jaminan (assurance)
* Empati (Emphaty).

**3.5 Teknik Analisa Data**

Teknik analisis data dalam penelitian adalah tahap yang paling penting dan menentukan.Pada tahap ini dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sampai berhasil menyimpulkan kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan yang diteliti.

sugiyono (2013:83) menyatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam. Dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya mengakibatkan variasi data yang tinggi*.*Data yang diperoleh umumnya data kualitatif. Bogdan (dalam Sugiyono, 2013:88) analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap.

**Sumber : Miles, Huberman (2014)**

1. Pengumpulan data

Data pertama atau mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian

1. Kondensasi data

Kondensasi data adalah merujuk pada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan dengan membuat abstraksi, mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian ke dalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan tahap analisa data yang dipertajam atau memusatkan, membuat dan sekaligus dapat dibuktikan.

1. Penyajian Data

Penyajian data adalah menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga diperlukan memungkinkan penarikan kesimpulan atau pengambil tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

1. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan langkah keempat meliputi makna yang telah disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan secara logis metodologis, konfigurasi yang memungkinkan diprediksi hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

Dalam penelitian ini data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi dariDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Samarinda dan yang bersumber dari berbagai literatur yang berhubungan, kemudian di analisis dan di jelaskan secara rinci hasil analisis penelitian tersebut.

**3.6 Jadwal Penelitian**

Jadwal penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2019 hingga beberapa bulan kedepan, terhitung dari pengajuan judul sampai selesai.Berikut adalah jadwal penelitian ini.

1. Bulan September 2019 mengajukan judul skripsi pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, sekaligus memohon kesediaan dosen pembimbing.
2. Bulan September-Oktober 2019 menyusun rencana penelitian dan mencari literature untuk menhimpun data yang diperlukan untuk penelitian serta untuk penulisan Bab, I, Bab II, dan Bab III.
3. Bulan Oktober-November 2019, tahap penulisan Bab I, Bab II, Bab III serta konsultasi dengan dosen pembimbing dan melakukan beberapa perbaikan penulisan pada Bab I, Bab II, dan Bab III.
4. Bulan Desember-Januari 2019-2020 penulis melakukan penelitian dengan cara observasi lapangan serta wawancara langsung dengan pegawai Disudukcapil terkait.
5. Bulan Januari 2020 penulis akan melakukan Seminar Proposal untuk mempertanggungjawabkan hasil Observasi penelitian dihadapan dosen pembimbing.
6. Bulan Februari 2020, melakukan pembuatan daftar wawancara pada informan, dikonsultasikan Pembimbing, kemudian melakukan pencarian data melalui proses penelitian di lapangan.
7. Bulan Maret 2020, mengolah data hasil penelitian dilapangan, selanjutnya

menyusun laporan hasil penelitian.

1. Bulan April 2020, konsultasi kepada Pembimbing hasil penelitian dan hasil penyusunan laporan.
2. Bulan Mei 2020, minggu ke dua seminar hasil penelitian dan ujian skripsi.

**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda merupakan instansi yang berhubungan dengan pengurusan administrasi kependudukan. MenurutInstansi ini berdiri pada tahun 1984 beralamatkan di Jl. Milono No.1. Samarinda. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2013 , tentang perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006, tentang administrasi kependudukan yaitu antara lain untuk mewujudkan tertib administrasi  kependudukan dalam skala Nasional dan menjamin kepastian hukum hak sipil, maka pembangunan dan penduduk adalah dua hal yang memiliki hubungan keterkaitan integratif sehingga tidak dapat dipisahkan.

**4.2. Hasil Penelitian**

Pada bagian ini peneliti akan menyajikan hasil wawancara yang diperoleh dari hasil penelitianyang berdasarkan dengan fokus penelitian yaitu mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Peneliti mengajukan pertanyaan kepada key informan dan informan terkait dengan pengetahuan narasumber mengenai kualitas pelayanan di Disducapil Kota Samarinda.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda mempunyai peran penting dalam penyelenggarakan pelayanan publik. Guna mengetahui kualitas pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kota Samarinda peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono, 2005:70). Dimensi yang dimaksud meliputi bukti fisik *(tangible),* kehandalan *(reliability*), daya tanggap *(responsiviness),* jaminan *(assurance)* serta empati *(emphaty).*

Dari ke 5 indikator di atas, peneliti pun sudah memiliki pertanyaan wawancara di tiap indikatornya, untuk pertanyaan wawancara terkait indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan penelitipun membuat 2 pertanyaan dan 3 pertanyaan di indikator empati. Alasan mengapa ada beberapa jawaban hasil wawancara yang tidak sesuai dengan jumlah pertanyaan, seperti peneliti memberikan pertanyaan kepada si A berjumlah 3 pertanyaan, sedangkan si B hanya mendapatkan 2 pertanyaan adalah:

1. Peneliti sudah memberikan pertanyaan kepada informan sesuai jumlah pertanyaan, tetapi ada beberapa pertanyaan yang tidak terjawab oleh informan karena ketidaktahuan untuk menjawab pertanyaan tersebut, sehingga penelitipun tidak mendapatkan jawaban dan tidak dapat menuliskan hasil wawancara terkait pertanyaan tersebut.
2. Ada beberapa masyarakat yang sedang menerima pelayanan via WhatsApp dan hadir di Disdukcapil untuk mengambil berkas, penelitipun tidak menanyakan pertanyaan wawancara terkait sarana dan prasarana kerja di Disdukcapil, karena masyarakat tidak diperbolehkan masuk ke ruangan karena adanya covid 19, hanya mengantri di depan pintu kantor, sehingga masyarakatpun tidak mengetahui bagaimana keadaan didalam kantor terkait sarana dan prasana di Disdukcapil.
3. Untuk pertanyaan di indikator empathy, peneliti hanya menanyakan rasa kepedulian dan hambatan, sedangkan untuk saran dan kritik pertanyaan tersebut hanya untuk tambahan pertimbangan untuk dimasukan di kesimpulan dan saran.

Peneliti mewawancarai masyarakat yang melakukan pelayanan dari beberapa jenis layanan di Disdukcapil yaitu :

1. Pembetulan Akta
2. Perpanjang KTP sementara
3. Pembetulan KK

Wawancara kepada narasumber pemberi layanan dan pengguna layanan diDisdukcapil dilakukan selama 7 hari terhitung pada hari rabu, 22 April 2020Sampai dengan senin, 27 April 2020.

**4.3. Analisa Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Analisa merupakan kegiatan yang berisi tentang memilah, mengurangi, membedakan objek untuk diklasifikasikan sesuai dengan kriteria atau syarat tertentu kemudian dicari keterkaitan dan maknanya.

selama penelitian dilakukan agar dapat mengetahui Kualitas dalam pelayanan publik diDinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, maka penulis menggunakan menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik. Dimensi yang dimaksud meliputi bukti fisik *(tangible),* kehandalan *(reliability*), daya tanggap *(responsiviness),* jaminan *(assurance)* serta empati *(emphaty).*

**BAB V**

**PENUTUP**

**5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang kualitas pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, diperoleh kesimpulan sebagi berikut:

1. Aspek Tangible, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan bukti fisik, fasilitas pendukung pelayanan di Disdukcapil Kota Samarinda belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum adanya meja tulis khusus untuk masyarakat , Ac yang kurang dingin, hanya memiliki satu layar monitor antrian yang belum tentu semua melihat, dan ruangan yang kurang luas.
2. Dari aspek reliability atau kehandalan, Disdukcapil Kota Samarinda telah melakukan pelayanan sudah baik. Hal ini ditandai dengan cepatnya waktu pemrosesan/pembuatan produk layanan yang sesuai dengan waktu yang ada di SOP (Standard Operating Procedure), pegawai yang memiliki kemampuan/keahlian menggunakan alat bantu (IT dan alat lainnya) serta biaya yang dibebankan masyarakat sudah terbuka dan jelas.
3. Berdasarkan aspek responsivenes, diketahui bahwa pegawai Disdukcapil Kota Samarinda melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan. Hanya di laman web saja yang lambat di respon.
4. Dari aspek assurance, dapat ditarik kesimpulan bahwa kantor Disdukcapil Kota Samarinda telah memberikan jaminan kemudahan layanan seperti GO-Digital tetapi tidak untuk jaminan keamanan di area parkir kendaraan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan di Disdukcapil
5. Dilihat dari aspek empathy, kantor Disdukcapil Kota Samarinda telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Hal ini tercapai karena pegawai yang melayani masyarakat memiliki sikap yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

**5.2. Saran**

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

1. Disdukcapil Kota Samarinda sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana prasarana layanan, misalnya dengan memeriksa AC yang sudak tidak dingin, menyediakan beberapa meja dan kursi khusus masyarakat untuk menulis, menyediakan buku bacaan, koran, atau majalah di ruang tunggu, menyediakan layar monitor lebih dari 1 agar masyarakat bisa melihat dan tidak terjadi kelewatan nomor antrian.
2. Disdukcapil juga sebaiknya meningkatkan keamanan untuk masyarakat yang berada disitu, seperti penjaga parkir kendaraan.
3. Mengadakan program penyuluhan kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan di Disdukcapil.
4. Mempromosikan layanan Go-Digital WhatsApp Disdukcapil Kota Samarinda kepada masyarakat, dikarenakan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui layanan tersebut, misalnya dengan mengadakan sosialisasi layanan ke setiap kecamatan dan kelurahan.

**Daftar Pustaka**

**BUKU**

Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian*, Rineka citta, Jakarta.

Disdukcapil, 2014. *Profil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda*, Disdukcapil, Samarinda.

Disdukcapil, 2018. *Standar Operasional Prosedure (SOP) Di Lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda,* Disdukcapil, Samarinda.

Disdukcapil, 2019. *Laporan Data Kependudukan Kota Samarinda Tahun 2019,* Disdukcapil, Samarinda.

Disdukcapil, 2019. *Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan*, Disdukcapil, Samarinda.

Dwiyanto, Agus, 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*, UGM Press, Yogyakarta.

Fandy, Tjiptono, 2000. *Manajemen Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.

Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya,* Gava Media, Yogyakarta.

Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya (Edisi Revisi),* Gava Media, Yogyakarta.

H.A.S Moenir, 2000*. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,* Bumi Aksara, Jakarta.

Kamus besar bahasa Indonesia, 2005. *Pusat bahasa departemen pendidikan nasional*, Balai pustaka, Jakarta.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Sinambela, Litjan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta .

Zaenal, Mukaroman, dan Muhibun Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik,* Pustaka Setia, Bandung.

**PERATURAN & DOKUMEN**

*Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013* tentang Organisasi Administrasi Kependudukan.

*Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009* tentang Pelayanan Publik.

*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999* Tentang Perubahan Kedua Atas UU No.32 Tahun 2004tentang Pemerintahan Daerah.

**SUMBER INTERNET**

<https://disdukcapil.samarindakota.go.id/>. (diakses 27 november 2019) Pukul 20.00.

http:/id.m.wikipedia.org/wiki/.Kartu\_Tanda\_Penduduk. (diakses 16 januari 2020). Pukul 19.00