

BAB VI

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Sebuah pelayanan dikatakan berkualitas jika pelayanan tersebut mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pemakai pelayanan. Seperti yang dijabarkan pada bab sebelumnya, berkualitas atau tidaknya pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dapat disimpulkan dari hasil pengumpulan data yang dilakukan dengan tiga teknis diantaranya teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan beberapa poin sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Dari segi bukti fisik dapat dilihat dari dua aspek yaitu fasilitas fisik kantor dan sarana prasarana penunjang pelayanan yang masih memiliki kekurangan diantaranya jika dilihat dari fasilitas ruang pelayanan yang sempit sehingga menyebabkan masyarakat bersdesak-desakan, sempitnya lahan parkir dan tidak ada petugas parkir, hanya terdapat satu toilet umum dengan kondisi tanpa bak penampung, dan tidak adanya fasilitas khusus bagi masyarakat penyandang disabilitas seperti tempat parkir, jalur untuk kursi roda, ruang tunggu bahkan toilet. Dari aspek ketersediaan sarana dan prasarana, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih memiliki kekurangan diantaranya kurangnya mesin pencetak E-KTP,

PC/komputer yang masih menggunakan sistem lama sehingga kinerjanya telah menurun, dan kurangnya kursi dan meja di ruang tunggu bagi masyarakat.

Kekurangan-kekurangan ini menggambarkan bahwa pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang masih belum maksimal sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanannya kurang berkualitas.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian jadwal dan biaya pelayanan. jika dilihat dari ketiga aspek tersebut pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sudah baik, karena terlepas dari kendala teknis seperti jaringan eror dan listrik padam, pelayanan diberikan tepat pada waktu pelayanan sesuai jam kerja dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan system per sesi serta semua pelayanan yang diberikan bersifat gratis tanpa dipungut biaya dalam bentuk apapun dari masyarakat.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang jika dilihat dari aspek ketanggapan (*responsiveness*) dengan memperhatikan kesediaan pegawai dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, dapat dikatakan masih kurang. Kesalahan-kesalahan pegawai dalam menerbitkan dokumen-dokumen penting yang diperlukan masyarakat sangat menjelaskan bahwa pegawai belum mampu menciptakan pelayanan yang maksimal.

4. Assurance (*Jaminan dan Kepastian*)

Jaminan dan kepastian pelayanan bagi masyarakat dapat dilihat dari bukti tanggung jawab pegawai dalam pelaksanaan pelayanan dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya. Bukti tanggung jawab dalam memberikan pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sudah cukup bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan, dengan bekerja sebaik dan melayani masyarakat sebaik-baiknya.

Terkait kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang berusaha membangun hubungan yang baik dengan menciptakan komunikasi yang baik pula dengan masyarakat. Selain melalui komunikasi, pegawai juga memberikan pelayanan dengan prinsip “*melayani dengan hati tanpa membedakan*” sehingga masyarakat yakin bahwa pegawai dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kepengurusan atau penerbitan dokumen penting.

5. Empati (*Empathy*)

Empati berkaitan dengan sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan. Sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sudah cukup baik dan mampu menangani setiap keluhan masyarakat yang datang. Pegawai sangat ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mulai dari menjelaskan ulang syarat apa

saja yang perlu dipenuhi, langkah apa saja yang perlu dilakukan atau mengenai waktu pelayanan.

6. Hambatan dalam pelayanan

Tidak banyak kendala yang dihadapi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang selama melaksanakan proses pelayanan. Masalah yang sering dihadapi hanya masalah jaringan dan listrik di kantor. Adapun hambatan-hambatan dalam proses pelayanan dapat diuraikan secara rinci sebagai berikut:

- 1) Masalah jaringan menjadi masalah utama yang dapat menghambat proses pelayanan. Dimana jika jaringan terganggu, tidak stabil atau bahkan tidak ada sama sekali akan menyebabkan masalah dalam proses input data sehingga penerbitan dokumen kependudukan akan tertunda sampai jaringan kembali normal dan sistem tidak lagi bermasalah.
- 2) Sering terjadi pemadaman listrik saat pelaksanaan pelayanan sedang berlangsung, yang menyebabkan aktivitas pelayanan terhambat karena pemadaman listrik juga berdampak pada jaringan sehingga pelayanan dihentikan hingga petugas dapat mengatasi masalah listrik tersebut.
- 3) Kurangnya sarana prasarana seperti kekurangan ruangan dengan kondisi ruang pelayanan yang sempit dimana kepala seksi, staf dan masyarakat penerima pelayanan menempati ruangan yang sama dan dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan.

- 4) Belum adanya pembaruan atau peremajaan perangkat (PC/komputer), dimana perangkat yang digunakan masih menggunakan versi lama dan menyebabkan perangkat sering eror dan system operasi yang lambat sehingga pekerjaan pegawai menjadi tertunda atau terhambat

Hasil analisis dapat disimpulkan melalui keseluruhan data yang dikumpulkan, baik melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi. Dalam kegiatan analisis terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sudah cukup baik, Namun belum bisa dikatakan berkualitas. Hal ini dikarenakan meskipun pelayanan secara keseluruhan menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat namun masih terdapat kekurangan. Kekurangan tersebut dilihat dari kurangnya sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan pelayanan secara berkualitas. sarana dan prasarana yang dimaksud adalah, kurangnya fasilitas fisik seperti sempitnya lahan parkir, sempitnya ruang pelayanan, kurangnya kursi dan meja di ruang tunggu, toilet terbatas dengan kondisi yang kurang baik yang dapat mengganggu kenyamanan masyarakat, tidak adanya fasilitas khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus atau penyandang disabilitas seperti jalur parkir dan kursi roda, dan perangkat (PC/komputer) yang digunakan masih dengan versi lama sehingga kinerja perangkat tersebut menurun dan akan berimbas pada pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Selain masalah kurangnya sarana dan prasarana dan fasilitas fisik yang belum memadai, masalah lain yang menyebabkan pelayanan yang diberikan masih belum bisa dikatakan berkualitas adalah kurang mampunya pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dibuktikan dengan masih terjadinya kesalahan-kesalahan dalam penerbitan dokumen seperti salah penulisan nama, alamat atau identitas masyarakat pada dokumen yang diterbitkan. Adapun hal-hal yang menghambat pelaksanaan pelayanan diantaranya adalah kendala teknis seperti jaringan eror atau hilang sama sekali dan juga padamnya listrik saat pelayanan sedang berlangsung. Selain itu kerusakan atau erornya perangkat yang digunakan untuk memberi pelayanan akan menggentikan pelayanan berlangsung hingga masalah tersebut diatasi oleh petugas yang bertugas.

Oleh karena itu, untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang perlu mengambil langkah tepat untuk memperbaiki atau mengatasi kekurangan ini. Perbaikan ini dapat dilakukan dengan mengatasi setiap hambatan-hambatan baik secara teknis maupun non teknis yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga apa yang menjadi harapan atau kebutuhan masyarakat dapat terjawab. Langkah awal yang perlu dilakukan adalah melengkapi sarana dan prasarana penunjang pelayanan, serta meningkatkan kinerja pegawai melalui metode-metode pembinaan dengan tujuan mencapai target pelayanan.

1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti dapat memberikan saran sebagai bahan perbaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Saran tersebut sebagai berikut:

1. Sebagai instansi yang memberikan pelayanan bagi masyarakat umum, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kupang perlu melengkapi sarana prasarana penunjang seperti menambah atau memperluas ruangan pelayanan agar masyarakat tidak perlu berdesak-desakan saat menerima pelayanan, menambah jumlah kursi dan meja di ruang tunggu, memperbaiki kondisi toilet, serta menyediakan halaman parkir dan jalur untuk kursi roda bagi masyarakat penyandang disabilitas, sehingga pelayanan yang diberikan seimbang bagi semua masyarakat baik masyarakat biasa maupun masyarakat penyandang disabilitas, agar pelayanan yang diberikan dapat dikatakan berkualitas.
2. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang harus lebih teliti dalam melakukan pekerjaan, terutama dalam penerbitan dokumen penting masyarakat agar tidak terjadi kesalahan penulisan nama, alamat, ataupun nomor induk kependudukan sebagai identitas resmi dari masyarakat.

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, perlu terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengadakan program-program pembinaan bagi pegawai baik itu pembinaan moral maupun pembinaan disiplin kerja
4. Untuk terus berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatajn Sipil Kota Kupang perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan melakukan program bimtek, serta terus melayani masyarakat dengan memperhatikan keluhan dan kebutuhan masyarakat.
5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang harus mencari cara atau strategi yang tepat untuk mengatasi hal-hal teknis yang dapat menghambat pelaksanaan pelayanan yang berlangsung, terutama mengenai jaringan dan listrik. Disdukcapil setidaknya harus menyediakan alat alternatif untuk mengatasi padamnya listrik seperti menyiapkan alat bantu seperti penyediaan generator listrik untuk sebagai cadangan ketika listrik kantor mengalami pemadaman. Hal ini bertujuan agar pelayanan dapat terus berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto, 2021. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.
Yogyakarta, UGM PRESS

Dr. Hardiyansyah, M. Si, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*

(*Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*) Yogyakarta. Gava Media

Dr. H. Zaenal, M.Si, Mahibudin W. L. S.Sos, M. Si, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik* Bandung. CV. Pusataka Setia

Drs. H.A. S Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.

Jakarta. Bumi Aksara

<https://dukcapil.kupangkota.go.id>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Analisis>

<http://plato.stanford.edu>

Margareta, 2003. *Kualitas Pelayanan; Teori dan Aplikasi*, Jakarta. Mandiri Maju

Miles, M.B, Huberman dan Saldana J. 2014. *Qualitative data Analysis, A*

Methods Sourcebook. Terjemahan Jjeptjep Rohindi Rohidi, UI-Press

Muhammad Alfisyahrin, 2017. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta.

Yayasan Pustaka Obor Indonesia

Prof. Dr. Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi (dilengkapi dengan*

metode R & D) Bandung, Alfabeta, cv

Prof. Dr. Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*.

Bandung. Alafabeta, cv

Rinaldi Rudi (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik* 2(1), 22-34. (<https://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/945>)

Undang-Undang

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

UU No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

LAMPIRAN I

PEDOMAN WAWANCARA

(Analisis Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang)

A. Identitas Informan

Nama :

Umur :

Unit Kerja :

Jabatan :

B. Petunjuk

- a. Penelitian ini semata-mata demi kepentingan ilmiah dalam kaitannya dengan penyelesaian Tugas Akhir (TA)
- b. Mohon kesediaan bapak/ibu/saudara/I untuk memberikan jawaban secara tepat dan berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan
- c. Atas ketersediaan bapak/ibu/saudara/i dalam meluangkan tenaga dan waktu, peneliti mengucapkan limpah terima kasih.

C. Daftar Pertanyaan

a) Pertanyaan Umum

1. Bagaimana Kondisi Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang?

2. Apa Saja Kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat?
3. Apa saja upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah yang menghambat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat?

b) Pertanyaan berdasarkan Indikator Penelitian

Pertanyaan yang diajukan didasarkan pada indikator-indikator penelitian yang telah diapaparkan sebelumnya yaitu unsure kualitas pelayanan, diantaranya:

a. Tangible

- 1) Bagaimana kondisi fisik dan keadaan lingkungan dalam menunjang pelayanan yang berkualitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang?
- 2) Bagaimana pemanfaatan sarana dan prasarana oleh pegawai dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas?
- 3) Apakah sarana dan prasana yang tersedia sudah memenuhi kebutuhan pegawai dalam memberikan pelayanan?
- 4) Apa saja faktor penghambat dalam pemanfaatan fasilitas fisik dalam menciptakan pelayanan yan efektif dan efisien?
- 5) Bagaimana menciptakan lingkungan yang nyaman dan aman bagi pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat?

b. Reliability

- 1) Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan, apakah sudah sesuai dengan jadwal atau standar waktu operasional yang ditentukan?
- 2) Apakah masyarakat sudah diberikan kejelasan terkait biaya pelaksanaan pelayanan?
- 3) Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang?
- 4) Seberapa jauh kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat?

c. Responsiveness

- 1) Bagaimana prosedur pelayanan yang baik agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat?
- 2) Apa saja bukti tanggung jawab pegawai dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat?
- 3) Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada?
- 4) Bagaimana upaya pegawai dalam mengenali kebutuhan dan keluhan masyarakat?
- 5) Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan atau keluhan masyarakat sebagai pelanggan?

d. Assurance

- 1) Apa saja yang menjadi jaminan pelayanan bagi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan?
- 2) Bagaimana dengan kemudahan akses informasi terkait pelayanan yang diberikan?
- 3) Apa strategi pegawai dalam menumbuhkan dan mempertahankan rasa percaya dari masyarakat terhadap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dalam memberikan pelayanan?
- 4) Bagaimana menciptakan komunikasi yang baik antara pegawai sebagai pemberi layanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan?

e. Empathy

- 1) Apakah pegawai pemberi layanan sudah disiplin dalam menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan?
- 2) Apakah pelayanan yang diberikan sudah berdasarkan apa yang diinginkan masyarakat?
- 3) bagaimana cara mengatasi keinginan atau kebutuhan masyarakat yang sifatnya beragam?
- 4) Bagaimana tanggapan masyarakat atas pelayanan yang diberikan selama ini?