



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
TEMPAT PEREKAMAN DATA KEPENDUDUKAN
(TPDK) DISDUKCAPIL KECAMATAN GUNUNGPATI**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
Pada Universitas Negeri Semarang**

Oleh

Amelia Diah Agustina

7101415338

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2019**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Senin

Tanggal : 10 Juni 2019

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Ahmad Nurkhin S.Pd, M.Si
NIP 198201302009121005

Pembimbing



Ismiyati, S.Pd, M.Pd.
NIP 198009022005012002

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan didepan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 10 Juli 2019

Penguji I



Dr. H. Muhsin, M.Si
NIP 195411011980031002

Penguji II



Agung Kuswanto, S.Pd., M.Pd.
NIP 198211072015041001

Penguji III



Ismiyati, S.Pd, M.Pd.
NIP 198009022005012002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Heri Yanto, MBA., Ph.D.
NIP 196307181987021001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amelia Diah Agustina
Nim : 7101415338
Tempat, Tanggal Lahir : Cilacap, 13 Agustus 1997
Alamat : Jalan Brantas Rt 01/04 Jatisaba Karangmangu,
Kroya, Cilacap, Jawa Tengah

Menyatakan bahwa yang tertulis dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan karya tulis orang lain, baik sebagian atau keseluruhan. Pendapat serta temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 10 Juli 2019



Amelia Diah Agustina

NIM. 7101415338

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Pelayanan adalah suatu kesempatan
untuk membayar hutang kepada Allah
SWT”.

(Amelia Diah Agustina)

Persembahan

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku beserta keluarga besarku yang selalu mendoakan dan memberi semangat kepadaku.
2. Guru dan dosenku yang senantiasa dirahmati Allah SWT, terima kasih atas bimbingannya.
3. Almamater Universitas Negeri Semarang.

PRAKATA

Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam atas segala nikmat yang telah diberikan kepada makhluk-Nya karena dengan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati”**. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada nabi Muhammad S.A.W. yang telah mengantarkan umatnya kepada zaman yang terang benderang.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang mendukung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberi kesempatan menuntut ilmu di UNNES.
2. Drs. Heri Yanto, MBA, Ph.D., Dekan Fakultas Ekonomi yang memberi kesempatan menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi UNNES.
3. Ahmad Nurkhin S.Pd., M.Si., Ketua Jurusan pendidikan ekonomi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
4. Ismiyati, S.Pd., M.Pd., Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran selama penyusunan skripsi ini.
5. TU Fakultas Ekonomi yang telah melayani administrasi.

6. Eko Supriyanto, S.E, Koordinator pelayanan Umum TPDK Disdukcapil Kecamatan Gunungpati yang memberi ijin untuk mengadakan penelitian di Kantor TPDK Disdukcapil Kecamatan Gunungpati.
7. Rachmad Adhiwinarso, pegawai pelayanan umum yang telah membantu selama penelitian.
8. Pengguna layanan atas kerjasama dan kesediaanya untuk menjadi responden dalam penelitian.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung dan berperan dalam membantu penyelesaian skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, peneliti selanjutnya, serta dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya dunia pendidikan.

Semarang, Juli 2019

Amelia Diah Agustina

SARI

Agustina, Amelia Diah. 2019. “*Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati*”. Skripsi, Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Ismiyati, S.Pd., M.Pd.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara sesuai dengan aturan pokok layanan. Kendala dalam kegiatan pelayanan publik di Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati seperti, belum adanya prosedur pelayanan yang jelas, jaringan internet belum maksimal, belum adanya mesin pencetak E-KTP. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, penelitian yang bertujuan menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang koordinator pelayanan umum sebagai informan kunci, 1 orang pegawai pelayanan dan 6 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik di Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati masih rendah, disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi *Tangibel*, *Realiability*, dan *Responsiviness* belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan. Kendala pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati, yaitu kurangnya koordinasi dengan pemerintah desa, belum adanya prosedur pelayanan yang jelas, jaringan internet belum maksimal, belum adanya papan informasi terkait prosedur pelayanan, belum terdapat kotak saran, belum adanya mesin pencetak E-KTP. Upaya yang telah dilakukan, dilakukan kegiatan *briefing* dan evaluasi disela-sela jam kerja

Kesimpulan, penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan di Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati belum berjalan dengan maksimal karena masih terdapat beberapa kendala dan keluhan dari pengguna layanan mengenai kegiatan pelayanan yang berlangsung. Saran yang diberikan yaitu diadakan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur melakukan pelayanan, pemasangan papan informasi prosedur pelayanan. Diadakan evaluasi antar koordinator pelayanan umum dengan pegawai pelayanan serta operator.

ABSTRACT

Agustina, Amelia Diah. 2019. "Quality of Public Services in the Population Data Recording Site (TPDK) Disdukcapil Gunungpati Sub-District". Final Project, Department of Economics Education. Economics Faculty. Universitas Negeri Semarang. Advisor Ismiyati, S.Pd., M.Pd.

Keywords: Quality of Public Services

Service is the fulfillment of community needs by the organizer based on with the basic rules of service. Obstacle in public service activities at the Disdukcapil District Population Data Recording Office/ *Tempat Perekaman Data Kependudukan* (TPDK), such as the absence of clear service procedures, the internet network is not optimal, there is no E-KTP printer. The objective of this study was to determine how the quality of public services in the Disdukcapil Population Data Recording Office/ *Tempat Perekaman Data Kependudukan* (TPDK) Gunungpati Subdistrict.

This research was a descriptive qualitative research, research that aims to delineate and describe events and phenomena that occur in the field and present data systematically, factually and accurately regarding the facts or phenomena that occur in the field. The data were collected by techniques are carried out by observation, interview and documentation techniques. The research informants of this study were one public service coordinator as a key informant, one service employee and six community service users as supporting informants.

The results of the study showed that the quality of public services at the Disdukcapil District Population Data Recording Office/ *Tempat Perekaman Data Kependudukan* (TPDK) in Gunungpati Subdistrict was still low. It happened by several indicators of Tangible, Reliability, and Responsiveness that had not been implemented in accordance with service standards. Constraints in the implementation of public services at the Disdukcapil District Data Population Recording Office/ *Tempat Perekaman Data Kependudukan* (TPDK) in Gunungpati, they are lack coordination with the village government, the absence of clear service procedures, the internet network has not been maximized, there are not any information board related to service procedures, there are not any suggestion boxes yet the existence of an E-KTP printing machine. Efforts that have been made, briefings and evaluations are carried out during work hours.

The concluded of this study show that the quality of service in the Disdukcapil District Population Data Recording Board/ *Tempat Perekaman Data Kependudukan* (TPDK) in Gunungpati Subdistrict has not run optimally because there are still some obstacles and complaints from service users regarding ongoing service activities. Suggestions given are held socialization activities to the public regarding the procedure of doing service, installation of information service procedure boards. An evaluation is carried out between public service coordinators and service employees and operators.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
SARI	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Cakupan Masalah	8
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	9
1.6. Orisinalitas Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.2. Kajian Teori	11
2.2.1. Teori Pelayanan	11
2.2.2. Teori Publik	12
2.2.3. Teori Pelayanan Publik	13
2.2.4. Asas-asas Pelayanan Publik.....	14
2.2.5. Unsur-unsur Pelayanan Publik	16
2.2.6. Standar Pelayanan Publik	20

2.2.7. Jenis-jenis Pelayanan Publik	23
2.2.8. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik	27
2.2.9. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	29
2.2.10. Kualitas Pelayanan Publik	31
2.2.11. Dimensi Kualitas Pelayanan	33
2.2.12. Indikator Kualitas Pelayanan	35
2.3. Kajian Penelitian Terdahulu	38
2.4. Kerangka Berpikir	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1. Pendekatan Dan Desain Penelitian	41
3.2. Fokus dan Lokus Penelitian	42
3.3. Sumber Data Penelitian.....	42
3.3.1. Data Primer	43
3.3.2. Data Sekunder.....	43
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4.1. Observasi	43
3.4.2. Wawancara	44
3.4.3. Dokumentasi	44
3.5. Teknik Keabsahan Data	44
3.5.1. Derajat Kepercayaan.....	45
3.5.2. Keteralihan.....	45
3.5.3. Kebergantungan	45
3.5.2. Kepastian	45
3.6 . Teknik Analisis Data.....	46
3.6.1. Analisis Sebelum Dilapangan.....	46

3.6.2. Analisis Selama Dilapangan	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	53
4.2.1. Dimensi <i>Tangible</i>	54
4.2.2. Dimensi <i>Reliability</i>	65
4.2.3. Dimensi <i>responsiviness</i>	71
4.2.4. Dimensi <i>Assurance</i>	79
4.2.5. Dimensi <i>Empathy</i>	84
4.3. Pembahasan.....	92
4.3.1. Dimensi <i>Tangible</i>	93
4.3.2. Dimensi <i>Reliability</i>	96
4.3.3. Dimensi <i>Responsiviness</i>	99
BAB VSIMPULAN DAN SARAN	102
5.1. Simpulan	102
5.2. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Kajian Penelitian Terdahulu	38
Tabel 4.1. Luas Wilayah Kota Semarang	51
Tabel 4.3. Jenis Pelayanan	53
Tabel 4.2. Hasil Observasi Tempat Pelayanan.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	40
Gambar 3.1. Komponen Analisis Data	47
Gambar 4.1. Wilayah Kota Semarang	51
Gambar 4.2. AC di Ruang Tunggu Pelayanan.	60
Gambar 4.3. Alat Bantu Pelayanan.	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara Observasi Awal	109
Lampiran 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	110
Lampiran 3 Pertanyaan Instrumen Penelitian	118
Lampiran 4 Surat Izin Observasi.....	123
Lampiran 5 Draf Pertanyaan Wawancara Observasi	124
Lampiran 6 Transkrip Wawancara Observasi.....	125
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian.....	129
Lampiran 8 Draft Pertanyaan Wawancara Koordinator Pelayanan	130
Lampiran 9 Darf Pertanyaan Wawancara Pegawai Pelayanan.....	132
Lampiran 10 Darf Pertanyaan Wawancara Pengguna Pelayanan Umum	134
Lampiran 11 Transkrip Wawancara Penelitian	136
Lampiran 12 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	162
Lampiran 13 Reduksi Data.....	163
Lampiran 14 Hasil Pengamatan Penelitian.....	179
Lampiran 15 Dokumentasi	186

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” kepengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Sinambela (2006 : 4).

Berdasarkan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa:

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan kebutuhan masyarakat yang ada.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Di samping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah atau pemerintah daerah untuk meningkatkan berbagai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi diberbagai bidang kehidupan dan diberbagai belahan dunia. *New Public Service* (NPS) sebagai paradigma terbaru dari administrasi publik meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator negara atau daerah. Salah satu intisari dari prinsip NPS adalah bagaimana administrator publik mengartikulasikan dan membagi kepentingan (*shared interest*) warga negara Denhardt dalam Hardiyansyah (2011 : 1).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Umum di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah, tercantum dalam Bab 1 Pasal 1 Ayat 10 standar pelayanan menjadi tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Sedangkan dalam peraturan Walikota Semarang Nomor 4 Tahun 2013 Bab 3 Pasal 3 standar pelayanan publik dimaksudkan sebagai jaminan adanya kepastian hukum dan sebagai tolok ukur kinerja Perangkat Daerah dalam memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

Menurut Saefullah dalam Hardiyansyah (2011 : 14) untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. Prinsipnya setiap pelayanan publik, senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan klien atau masyarakat pengguna jasa. Akan tetapi kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah. Banyaknya jenis pelayanan umum di negeri ini dengan macam-macam persoalan dan penyebab yang sangat bervariasi antara

satu dengan yang lainnya, sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menjawab persoalan tersebut.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Kebutuhan pelanggan atau masyarakat dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Hardiyansyah (2011 : 15) yaitu: kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka indikator-indikator kualitas pelayanan dapat di lihat melalui prosedur

pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Sehubungan dengan itu maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di sektor publik ini. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik.

Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati merupakan salah satu Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan di Kabupaten Semarang yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan Disdukcapil Kecamatan Gunungpati meliputi pembuatan KTP, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, SKPD (Surat Keterangan Pindah Datang) baik dalam kota maupun luar kota dan Rekam E-KTP.

Berdasarkan pengamatan awal pada tanggal 12 Desember 2018 yang telah dilakukan di Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk pelayanan kependudukan masih banyak

masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Ditunjukkan dengan masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Kartu Keluarga (KK) maupun Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak kecamatan mengenai persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan E-KTP. Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses dari pembuatan KK maupun KTP Elektronik. Sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan KK maupun KTP Elektronik sehingga akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Banyaknya komplain dari masyarakat terhadap Kecamatan Gunungpati baik itu melalui Laporphendi (sistem lapor *online* Kecamatan Gunungpati) maupun komplain langsung di Kecamatan, sehingga pihak kecamatan memberi arahan kepada masyarakat untuk memeriksa kendala tersebut di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati. (lampiran 6, hal: 126)

Pengamatan kedua dilaksanakan pada tanggal 13 Desember 2018 di Tempat Perekaman Data (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati ternyata terdapat kendala seperti jaringan internet dan juga minimnya blangko pembuatan E-KTP. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan, dari segi ketepatan waktu pelayanan yang diberikan Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan Kecamatan Gunungpati kepada masyarakat tergolong kurang tepat dan melebihi standar waktu yang telah ditetapkan, adapun dari jenis pelayanan administrasi

yang ada di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati dan waktu penyelesaiannya. (lampiran 6, hal: 127)

Pelayanan yang diberikan oleh kantor pemerintah dapat dilihat dari segi ketepatan serta akses pelayanan dan tingkat kepuasan pihak-pihak yang memerlukan kepuasan pengguna yang dimaksud tentunya dapat tercapai apabila pelayanan, baik prosedur maupun hasil-hasilnya telah berjalan sesuai dengan aturan serta dilaksanakan secara konsisten oleh seluruh individu yang terlibat dalam lembaga dimaksud. Kesiapan lembaga pemerintah dalam merespon segala permasalahan serta kebutuhan pengguna merupakan indikator terpenting dalam menilai, apakah instansi tersebut sudah melaksanakan pelayanan dengan baik. Salah satu faktor yang penting dalam manajemen pelayanan publik adalah beroperasinya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Pelayanan dapat menjadi sangat tidak berkualitas apabila sistem yang diterapkan memang tidak memihak pada kepentingan pengguna jasa atau masyarakat.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Thoha dalam Hardiyansyah (2011:15)

Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani mengajukan tuntutan, keinginan dan

aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti bermaksud untuk mengadakan penelitian tentang **“Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati Semarang”**.

1.2 Cakupan Masalah

Agar penelitian ini dapat lebih fokus, sempurna dan mendalam maka peneliti memandang permasalahan yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh karena itu peneliti fokus pada kualitas pelayanan publik di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati Semarang yang belum dapat memenuhi dimensi kualitas pelayanan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan peneliti, maka dapat ditarik rumusan masalah dalam penelitian ini “Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan(TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati Semarang ditinjau dari aspek (1) *tangible* (2) *reliability* (3) *responsiviness* (4) *assurance* dan (5) *empathy*?”.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan(TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati Semarang ditinjau dari aspek (1) *tangible* (2) *reliability* (3) *responsiviness* (4) *assurance*, dan (5) *empathy*.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian mempunyai manfaat sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Teoritis

- a. Untuk memperoleh kajian ilmiah mengenai pelayanan publik bidang administrasi kependudukan.
- b. Menambah wawasan bagi perkembangan ilmu dan pengetahuan terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan.
- c. Sebagai bahan masukan untuk kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan guna menjadikan penelitian lebih lanjut terhadap masalah sejenis atau objek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini sehingga penelitian ini dapat lebih disempurnakan.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti, bermanfaat dalam meningkatkan kualitas ilmu pengetahuan di bidang pelayanan publik.
- b. Bagi Pemerintah Kota, khususnya Disdukcapil Kota Semarang, bermanfaat sebagai masukan dalam merumuskan kebijakan, menyatakan kualitas pelayanan publik dalam memenuhi kepuasan masyarakat di Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati, Kota Semarang.

1.6 Orisinalitas Penelitian

Penelitian yang dilakukan peneliti sudah banyak yang mengkaji tentang kualitas pelayanan publik diberbagai instansi baik swasta maupun pemerintah. Salah satu penelitian yang mengkaji tentang kualitas pelayanan publik (Rini Wijayati, 2013) yang berjudul Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Cangkiran Sleman Yogyakarta.

Kebaruan dari penelitian yang dilakukan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya adalah pada indikator. Indikator pada penelitian sebelumnya meliputi prosedur pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, kemudahan akses (Kep. MENPAN. No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Sedangkan untuk indikator penelitian ini yang meliputi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011: 43). Aspek yang dikaji penelitian sebelumnya adalah pelaksanaan pelayanan publik sedangkan penelitian ini aspek yang dikaji adalah kualitas pelayanan publik.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Teori Pelayanan

Kegiatan pelayanan memiliki peran penting bagi kehidupan manusia, karena dalam memenuhi kebutuhannya memerlukan pelayanan dari orang lain. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2011 : 11), “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”.

Kegiatan pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan dalam memberikan bantuan kepada orang lain untuk memberikan suatu kepuasan terhadap orang tersebut. Menurut Kotler dalam Sinambela, (2006 : 4) menyatakan bahwa,

“Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Selanjutnya Sampara dalam Sinambela (2006 : 5) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau aturan kegiatan yang terjadi dalam interaksi

langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil kerja melayani.

Kegiatan pelayanan tidak dapat dilihat dengan kasat mata, namun dapat dirasakan ataupun diraba namun melibatkan manusia yang kegiatannya tersebut menggunakan peralatan. Winarsih (2005 : 2) juga menyatakan “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Hasil dari beberapa definisi diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) untuk memberikan bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu guna menciptakan kepuasan dan keberhasilan.

2.1.2 Teori Publik

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku yang menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Pandangan kata yang tepat digunakan adalah *praja* yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Sedangkan menurut Inu Kencana Syafii dalam Sinambela (2006 : 5) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebenaran berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Kepentingan umum atau publik biasanya mengarah pada kepentingan masyarakat guna untuk memenuhi kebutuhan individu. Moenir (2016 : 2) berpendapat bahwa “Publik adalah kepentingan umum yang mengarah kepada kepentingan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masing-masing individu yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat dikatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan.

2.1.3 Teori Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif atau pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Menurut Sinambela (2006 : 5) menyatakan bahwa:

“Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Pemberian pelayanan dari pemerintah bertujuan untuk memberikan bantuan kepada penerima pelayanan yaitu masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Moenir (2016 : 28) menyatakan bahwa “Pelayanan publik merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan negara yang merdeka senantiasa memperhatikan hak-hak dasar warganya, baik sebagai pribadi maupun sebagai anggota masyarakat”.

Pemberian pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh pihak swasta atas nama pemerintah. Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011 : 12) adalah,

“Pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang memiliki kegiatan yang hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.1.4 Azas-azas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi

azas-azas pelayanan. Azas-azas pelayanan publik menurut Mahmudi (2015 : 224) sebagai berikut:

a) Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b) Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c) Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d) Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Tidak Diskriminatif

Pemberian pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.1.5 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Proses dalam kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (2016 : 40), unsur-unsur tersebut antara lain:

a. Sistem, Prosedur dan Metode

Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b. Personil

Terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

c. Sarana dan prasarana

pelayanan publik memerlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

d. Masyarakat sebagai pelanggan

Pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Selanjutnya Moenir menegaskan bahwa unsur-unsur tersebut tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (*activity*), antara lain:

a. Tugas layanan

Pelayanan umum pemerintah dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani sesuai kepentingan masyarakat.

b. Sistem atau prosedur layanan

Yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

c. Kegiatan pelayanan

Pelayanan umum kegiatan yang ditunjukkan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.

d. Pelaksanaan pelayanan

Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat.

Proses kegiatan dalam pelayanan tidak hanya ditentukan oleh satu pihak, melainkan dari semua pihak yang terlibat dalam pelayanan. Sejalan dengan pendapat Moenir, selanjutnya Hardiyansyah (2011 : 12) mengemukakan dalam pendapatnya bahwa terdapat tiga unsur penting pada pelayanan publik, yaitu:

a. Penyedia layanan yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*).

b. Penerima layanan yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan

- c. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Pelayanan publik yang baik akan tercipta apabila tujuan dari proses pelayanan telah tercapai. Ada beberapa unsur yang harus terpenuhi dalam suatu pelayanan publik yang baik. Selanjutnya Kasmir dalam Kuswati, (2013 : 16-18) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik.

Hal pertama yang perlu diperhatikan adalah faktor manusia itu sendiri. Manusia yang melayani harus memiliki kemampuan melayani secara tepat dan cepat. Disamping itu juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggungjawab penuh terhadap pelanggan.

- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Sarana dan prasarana yang dimiliki harus mendukung kecepatan, ketetapan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini.

- c. Bertanggungjawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.

Ketika menjalankan kegiatan pelayanan, pemberi layanan harus mampu bertanggungjawab melayani setiap pengguna layanan dari awal hingga selesai. Para pelanggan akan merasa puas apabila mereka merasakan adanya tanggungjawab dari pemberi layanan.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Ketika melayani pelanggan pemberi layanan harus melakukan sesuai dengan prosedur layanan yang telah ditetapkan. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Sedangkan melayani dengan tepat adalah jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan.

- e. Mampu berkomunikasi.

Mampu berkomunikasi artinya pemberi layanan dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Selain itu, pemberi layanan harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan.

- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Pemberi layanan harus bisa memberikan jaminan kerahasiaan dari setiap transaksi yaitu menjaga kerahasiaan informasi data dari pelanggan.

- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Pemberi layanan harus mempunyai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi pelanggan maupun kemampuan dalam bekerja.

- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).

Pemberi layanan harus cepat tanggap terhadap keinginan pelanggan.

- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitas. Apabila pelayanan mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur pelayanan publik meliputi sistem, prosedur, metode, personil, sarana dan prasarana, masyarakat sebagai pelanggan, jenis layanan, kepuasan pelanggan. Jika suatu pelayanan telah memenuhi unsur-unsur tersebut diharapkan akan mencapai tujuan utama pelayanan publik yaitu kepuasan pelanggan atau masyarakat.

2.1.6 Standar Pelayanan Publik

Standar penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut Mahmudi (2015 : 226), standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan harus ditetapkan sesuai standar pelayanan prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif atau biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

d. Produk pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Harus ditetapkan standar penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Perlu ditetapkan kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan publik yang meliputi prosedur, waktu, biaya produk sarana dan prasarana serta kompetensi petugas seharusnya dapat terpenuhi guna mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri. Selain itu, standar pelayanan publik juga bisa disebut sebagai suatu norma karena dalam penerapannya meliputi dimensi-dimensi sebuah norma. Sebagai suatu norma maka standar pelayanan

tersebut harus dipatuhi dan dilaksanakan sesuai aturan sehingga dapat mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri, yaitu kepuasan masyarakat. Dwiyanto (2009 : 309) lebih lanjut mengemukakan tentang standar pelayanan publik yaitu:

“Standar pelayanan publik dianggap sebagai norma, karena dalam penerapan standar tersebut meliputi dimensi-dimensi sebuah norma, yaitu: dimensi *cognitive* yang berisi tentang bagaimana mengembangkan praktik-praktik yang mampu membantu organisasi mencapai tujuannya. Sebuah organisasi birokrasi tentu tujuannya memberikan pelayanan publik yang prima sesuai tuntutan masyarakat; *regulative*, yang berisi perintah terhadap anggota organisasi untuk melakukan praktik-praktik yang telah ditetapkan tersebut; dan *normative*, berisi anjuran yang tegas dengan mengatakan bahwa praktik-praktik yang dikehendaki tersebut memang selayaknya dilakukan oleh birokrasi.”

Selanjutnya Godin dalam Dwiyanto (2009 : 309) standar pelayanan dapat disebut juga sebagai sebuah norma yang baru. Sebagai norma yang baru penerapan standar pelayanan dapat meningkatkan efektivitas kerja unit-unit birokrasi yang bertugas memberikan layanan publik. Standar pelayanan publik akan diterima oleh aparat birokrasi apabila memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Mampu meningkatkan efektivitas pencapaian tujuan organisasi,
- b. Dapat digunakan sebagai cara yang efektif untuk menghemat energi dalam memberikan pelayanan publik sehingga tidak lagi bersifat *trial and error*;
- c. Mampu mencerminkan kemampuan kemampuan untuk merumuskan masalah dan menawarkan solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah tersebut,
- d. Mampu, dalam jangka panjang, digunakan sebagai alat untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik yang sudah dibuktikan kebenarannya di banyak tempat.

Sebagai sebuah norma baru, standar pelayanan publik diharapkan dapat digunakan sebagai alat untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik. Sehingga sebuah organisasi birokrasi dapat memberikan pelayanan publik yang prima sesuai tuntutan masyarakat.

2.1.7 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia. Pemberian pelayanan publik tidak hanya dilakukan oleh pemerintah namun dapat dilakukan oleh pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak swasta selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat juga bertujuan untuk mencari keuntungan. Baik itu dalam bidang keuangan, penjualan, kesehatan dan juga administrasi. Pelayanan umum yang dilakukan baik itu pihak pemerintah maupun pihak swasta bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu pelayanan dengan lisan, dengan tulisan, maupun dengan perbuatan. Moenir (2016 : 190) mengatakan bahwa, “Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam”, yaitu:

a. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang

tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu :

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- 4) Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutus keasikan “ngobrol”.
- 5) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

b. Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:

- 1) Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.

2) Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

c. Pelayanan berbentuk perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan. Negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III Hardiyansyah (2011 : 24) bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- 1) Pelayanan pemerintah, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum pemerintah seperti pelayanan KTP, SIM, pajak dan keimigrasian.
- 2) Pelayanan pembangunan, yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara.
- 3) Pelayanan utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat.
- 4) Pelayanan sandang, pangan, dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan.
- 5) Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan.

Selain itu, pelayanan publik juga dapat dilihat dari organisasi yang menyelenggarakannya. Winarsih (2005 : 8) mengemukakan bahwa, “berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua”, yaitu:

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik.
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat dapat dibedakan lagi menjadi:
 - 1) Pelayanan yang bersifat primer dan,
 - 2) Pelayanan yang bersifat sekunder

Pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Hal ini sejalan dengan pendapat Hardiyansyah (2011 : 23) yang menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga, yaitu:

- a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik atau umum, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin keramaian, Ijin Keringan berobat, Paspor dan lain sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik atau umum, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik atau umum. Pelayanan ini berupa pelayanan pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial. Adapun jenis pelayanan yang ada di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati meliputi pembuatan pembuatan KTP, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, SKPD (Surat Keterangan Pindah Datang) baik dalam kota maupun luar kota dan Rekam E-KTP.

2.1.8 Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan publik yang prima akan menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Akan tetapi, ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi dalam pelayanan. Menurut Moenir (2016 : 124) menyebutkan bahwa, “Ada tujuh faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan”, yakni:

- a. Faktor kesadaran yang meliputi kesadaran pegawai pada segala tingkat yang menjadi tanggung jawabnya yang akan membawa dampak yang positif terhadap organisasi,

- b. Faktor aturan, aturan bersifat mutlak agar organisasi,
- c. Pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah,
- d. Faktor organisasi, merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan,
- e. Faktor pendapatan, pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan,
- f. Faktor keterampilan petugas, merupakan kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan, dan
- g. Faktor sarana, sarana dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan diantaranya peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lainnya.

Persoalan lama yang dihadapi masyarakat dalam menerima pelayanan karena adanya proses yang berbelit-belit hal itu tidak lepas dari campur tangan pemberi layanan. Moenir (2016 : 184) merumuskan hambatan pelayanan publik, yaitu:

- a. Adanya dugaan terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan pelayanan publik,
- b. Adanya sikap dan tingkah laku dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan yang dirasa tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia yang berfalsafah pancasila dengan jabarannya dalam P-4,
- c. Kurang adanya disiplin pada petugas terhadap jadwal atau waktu yang telah ditentukan,
- d. Penyelesaian masalah yang berlarut-larut tidak ada kepastian kapan akan selesai,

- e. Adanya kelalaian dalam penggunaan bahan, pengerjaan barang, tidak sesuai dengan permintaan atau standar,
- f. Aturan itu sendiri dianggap menyulitkan, memberatkan atau dirasa mengurangi hak mereka, dan
- g. Tidak ada tanggapan yang layak terhadap keluhan yang telah disampaikan.

Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011 : 43), yang mengatakan bahwa terdapat 4 jurang pemisah yang menjadi kendala di dalam pelayanan publik yakni sebagai berikut:

1. Tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat,
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat,
3. Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri, dan
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dikatakan bahwa faktor penghambat pelayanan publik merupakan faktor utama yang menyebabkan terhambatnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam berbagai aspek.

2.1.9 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.

Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu; penyelenggara negara atau pemerintah, penyelenggara

perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha atau badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrakan untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah atau pemerintah daerah. Menurut Pasal 1 Ayat 4 UU No. 25/2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada Ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk birokrasi. Birokrasi merupakan sarana dan alat dalam menjalankan kegiatan pemerintah di era masyarakat yang semakin modern dan kompleks, namun masalah yang dihadapi oleh masyarakat adalah bagaimana memperoleh dan melaksanakan pengawasan agar birokrasi dapat bekerja demi kepentingan rakyat banyak. Seperti rumusan tipe idealnya birokrasi menurut Max Weber dalam Sinambela, (2006 : 53) yang mengidentifikasikan birokrasi sebagai suatu bentuk organisasi yang ditandai oleh

hierarki, spesialisasi peranan, dan tingkat kompetensi yang tinggi ditunjukkan oleh para pejabat yang terlatih untuk mengisi peran-peran tersebut.

Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggungjawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan.

2.1.10 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Menurut Amin Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011 : 40) mengungkapkan bahwa, “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana kualitas penilaian ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut”. Pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan manusia, namun juga dengan produk, jasa proses dan lingkungannya. Penilaian dari kualitas pelayanan dilakukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.

Selanjutnya Gasperz dalam Sinambela (2006 : 6) mengungkapkan bahwa, Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada beberapa pengertian pokok. Pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan.

Pengertian pokok kualitas pelayanan tersebut menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang diterima. Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang

didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

2.2.11 Dimensi Kualitas Pelayanan

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pelanggan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Menurut Tjiptono (2008 : 25) ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan,
- b. Akurasi pelayanan,
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan,
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan,
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan
- f. Atribut pendukung pelayanan.

Ketika akan menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

Produk organisasi publik adalah pelayanan publik., maka dari itu produk pelayanan yang berkualitas menjadi tuntutan penerima pelayanan. Hal tersebut berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Menurut Pasuranman, et. al. dalam Tjiptono (2008 : 108) mengidentifikasi ada 10 dimensi pokok layanan, diantaranya sebagai berikut:

- a. Reliabilitas,
- b. Daya Tanggap,
- c. Kompetensi,
- d. Akses,
- e. Kesopanan,
- f. Komunikasi,
- g. Kredibilitas,
- h. Keamanan,
- i. Kemampuan Memahami Pelanggan, dan
- j. Bukti Fisik.

Sedangkan, untuk dapat menilai sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011 : 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

- a. *Tangible* (Berwujud),
- b. *Reliability* (Kehandalan),
- c. *Responsiviness* (Ketanggapan),

d. *Assurance* (Jaminan), dan

e. *Empathy* (Empati).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan harapannya dengan melihat dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible, reliable, responsiveness, assurance, empathy*, dengan terciptanya dimensi kualitas pelayanan tersebut akan memberikan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dimensi pelayanan dari Zeithaml, karena dalam dimensi Zeithaml sudah mewakili dan mudah dipahami, dari dimensi-dimensi Tjiptono dan juga Parasuraman. Selain itu, dimensi Zeithaml sesuai dengan objek penelitian untuk mengukur kualitas pelayanannya.

2.2.12 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011 : 46) masing - masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

- 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan,
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan,
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan,
- 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan,

- 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan
 - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan,
 - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas,
 - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan
 - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- c. Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)
- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan,
 - 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat,
 - 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat,
 - 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat,
 - 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan
 - 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
- d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan,
 - 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan,
 - 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan
 - 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- e. Dimensi *Empathy* (Empati)
- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan,
 - 2) Petugas melayani dengan sikap ramah,

- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun,
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Menurut Tjiptono (2008 : 25) ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses,
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan,
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan,
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer,
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain, dan
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Berdasarkan paparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator pelayanan dari Zeithaml, karena dalam dimensi Zeithaml sudah mewakili dan mudah dipahami, dari indikator-indikator Tjiptono. Selain itu, dimensi Zeithaml sesuai dengan objek penelitian untuk mengukur kualitas pelayanannya. Setiap dimensi pelayanan mempunyai indikator masing-masing, mulai dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Selain indikator dari pelayanan publik tersebut juga terdapat atribut-atribut pendorong kualitas pelayanan. Diantaranya yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan

dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan atribut pendukung pelayanan lainnya.

2.3 Kajian Penelitian Terdahulu

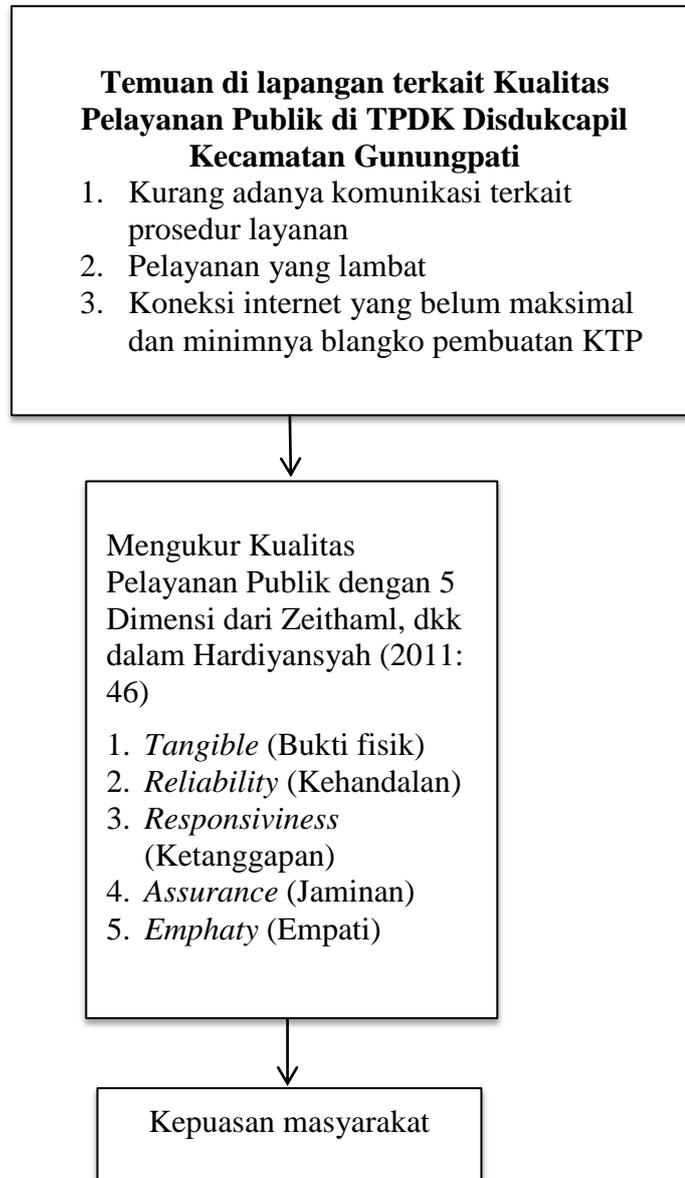
Penelitian terdahulu dapat memberikan penguatan pada latar belakang dan landasan teori yang telah dipaparkan sebelumnya, berikut disajikan penelitian terdahulu yang relevan:

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu Penelitian yang Relevan

No	Nama	Hasil Penelitian Terdahulu	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini
1	Rini Wiyati (2013)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara garis besar pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Cangkiran Sleman Yogyakarta belum terselenggara dengan baik sesuai dengan prinsip yang ditetapkan oleh MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 diantaranya meliputi prosedur pelayanan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan, keamanan, tanggungjawab, sarana prasarana pelayanan, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas pemberi layanan, namun masih ada beberapa permasalahan yakni kurangnya petugas pelayanan di beberapa unit yang menyebabkan petugas merangkap pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidangnya.	<p>1. Lokasi Penelitian terdahulu: Puskesmas Cangkiran Sleman Yogyakarta Penelitian ini: Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati Semarang</p> <p>2. Aspek yang Dikaji Penelitian terdahulu: Pelaksanaan kualitas pelayanan Penelitian ini: Kualitas pelayanan publik</p> <p>3. Metode Pengambilan Data Penelitian terdahulu: Observasi, wawancara, dokumentasi Penelitian ini: Observasi, wawancara, dokumentasi</p>

2	Andi Supriadi (2012)	<p>Kualitas pelayanan di Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang yang dinilai masih kurang memuaskan, karena kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut tidak seimbang. Serta perlu adanya peningkatan kinerja dari aparat pelayanan publik agar lebih maksimal.</p>	<p>1. Lokasi Penelitian terdahulu: Kecamatan gunung sari kabupaten serang Penelitian ini: Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati Semarang</p> <p>2. Aspek yang Dikaji Penelitian terdahulu: Analisis kualitas pelayanan publik Penelitian ini: Kualitas pelayanan publik</p> <p>3. Metode Pengambilan Data Penelitian terdahulu: Observasi, wawancara, kuisisioner/ angket, studi dokumentasi Penelitian ini: Observasi, wawancara, dokumentasi</p>
---	----------------------	--	--

2.4 Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam aspek *tangible* (bukti fisik), dalam penampilan masih terdapat 2 pegawai yang belum memakai atribut secara lengkap, serta kenyamanan tempat pelayanan yang masih terganggu dengan banyaknya dokumen-dokumen pengguna layanan yang belum tertata rapi di meja pelayanan.
2. Dalam aspek *reliability* (kehandalan), *Standar Operating Procedure* (SOP) belum dipasang di kantor sehingga mempersulit masyarakat memahami prosedur melakukan pelayanan, tidak ada papan informasi mengenai persyaratan pelayanan yang membuat masyarakat kebingungan.
3. Dalam aspek *resposiveness* (daya tanggap) masih banyak keluhan dari pengguna layanan mengenai proses pelayanan yang kurang cepat, pegawai yang terkadang masih sangat santai dalam melakukan pelayanan sehingga menyebabkan proses layanan belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.
4. Dalam aspek *assurance* (jaminan), sudah terdapat jaminan tepat waktu dengan memberikan bukti pengambilan produk layanan serta terdapat jaminan kepastian biaya dengan biaya gratis dalam melakukan pelayanan.

5. Dalam aspek *empathy* (empati), pegawai pelayanan sudah sangat ramah dan sopan serta menghargai setiap pengguna layanan yang datang, dengan memberikan sapaan, senyuman serta respon yang baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka peneliti akan memberikan saran antara lain:

1. Bagi Dinas Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati:
 - a. Diberlakukannya sanksi atau pemberian surat teguran terhadap pegawai pelayanan yang tidak lengkap dalam pemakaian atribut,
 - b. Dokumen ditata dengan rapi dan diletakan pada tempat yang semestinya,
 - c. Segera pasang papan informasi mengenai standar pelayanan atau *Standar Operating Procedures (SOP)* untuk mempermudah pengguna layanan,
 - d. Diadakan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur melakukan pelayanan, dan pemasangan kotak saran untuk menerima keluhan pengguna layanan,
 - e. Diadakan evaluasi antar koordinator pelayanan umum dengan pegawai pelayanan serta operator dan juga Disdukcapil Kota Semarang.
2. Bagi Peneliti selanjutnya:
 - a. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi terkait dengan kualitas pelayanan publik agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lengkap lagi,

- b. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan data segala sesuatunya sehingga penelitian dapat dilakukan dengan baik. Peneliti selanjutnya diharapkan ditunjang pula dengan wawancara dengan sumber yang kompeten dalam kajian kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Budi, Rayudaswati. (2012). “Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”. Makasar: UMI
- Desmi. (2017). “Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat”. Sumatera Barat: STKIP PGRI.
- Dwiyanto, Agus. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jayanti, Nur Dwi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Disertasi*. Yogyakarta: Fakultas Teknik UNY.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 2003. Republik Indonesia: Menpan.
- Lexy J. Moleong. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lubis, Alfi Syahri & Andayani, Nur Rahmah . 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 1, No. 2: 232-243. Batam: Politeknik Negeri Batam.
- Hasnih, Gunawan & Hasmin. 2016. “Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng”. *Jurnal Mirai Management*. Vol. 1, No. 2: 426-445. Makasar: STIE Amkop.

Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Buku UPP AMP YKPN.

Moenir. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2016 Tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Umum Di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah*. 2016. Jawa Tengah: Pergub.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 4 Tahun 2013 *Tentang Standar Pelayanan Publik Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang*. 2013. Semarang: Perwal.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2009. Jakarta: Sekretariat Negara.

Ratnah& Muljadi. (2018). “Pengaruh Tangible dan Responsiviness Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Layanan Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang Banten”.*Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*. Vol. 6, No. 1: 37-46. Tangerang: Universitas Muhamadiyah Tangerang.

Sinambela, Litjan Potlak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supriadi, Andi. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang. *Disertasi*. Serang: Fakultas Ilmu Sosial UNTIRTA

Susilowati, Tri. (2014). “Studi Tentang Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (PERSERO) di Kantor Pos Samarinda 75000”. *Jurnal Administrasi Negara*. Vol. 2, No. 4:1787-1800. Samarinda: Universitas Mulawarman.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____.2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wijayati, Rini. (2013). Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Cangkiran Sleman Yogyakarta. *Disertasi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UNY

Winarsih, Atik Septi & Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.