

Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat

Vivi Fitrianty Umasugi

Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Pattimura

Jln. Ir. M. Putuhena, Kampus Poka Ambon, 97233

Email : viviumasugiumasugi@gmail.com

Abstraksi

Pelayanan Publik yang berkualitas itu yang disebut Pelayanan terbaik yang memenuhi Standar Kualitas Pelayanan. Standar Pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan jasa dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban pelayanan kepada Masyarakat dalam rangka Pelayanan yang berkualitas. Penelitian ini tentang Pencapaian Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat, yang menggunakan pendekatan kualitatif diskriptif, pendekatan kualitatif diskriptif memutuskan pada unit tertentu, dimana permasalahannya ditelaah secara komprehensif, mendetail, dan berbagai variabel mendalam kemudian ditelaah dan dibuat, termasuk juga kemungkinan hubungan antara variabel yang ada. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan peningkatan kepuasan kepada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dengan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa diantaranya fasilitas fisik tempat pelayanan, peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawai dalam melayani masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat, peneliti memberikan saran agar: Disdukcapil Kabupaten Seram Bagian Barat sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau prasarana layanan, misalnya dengan penambahan kursi dan meletakkan kipas atau AC serta menyediakan buku bacaan, koran, atau majalah di ruang tunggu.

Kata Kunci: kualitas, pelayanan publik

Abstract

Quality public services are called the best services that meet service quality standards. The best service standards that meet service quality standards are benchmarks that are used as guidelines for service delivery and service quality assessment references as service obligations to the community in the context of quality services. This research is about the Achievement of Public Service Quality at the Civil Registration Office of Seram Bagian Barat Regency, which uses a descriptive qualitative approach, a descriptive qualitative approach decides on a particular unit, where the problem is examined comprehensively, in detail, and various in-depth variables are then examined and made, including the possible relationship between existing variables. To realize quality public services, it is necessary to increase satisfaction with the community. The appearance and ability of physical facilities and infrastructure with the surrounding environment is tangible evidence of a service provided by service providers including the physical facilities of the service place, the equipment used, and the appearance of employees in serving the community. To improve the quality of service at the Population and Civil Registration Office of Seram Bagian Barat Regency, researchers suggest that: Disdukcapil of West Seram Regency should add service support facilities or service infrastructure, for example by adding chairs and putting fans or air conditioners and providing reading books, newspapers, or magazines in the waiting room.

Keywords: quality, public services.

PENDAHULUAN

Pemerintah berperan penting dalam menyediakan pelayanan publik yang baik bagi semua penduduknya. Hal ini terdapat pada Undang-undang Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu “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”. Jadi dapat diartikan bahwa Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilaksanakan oleh suatu instansi atau seorang birokrat untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah harus mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut ditetapkan dengan beberapa pertimbangan yaitu :

1. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD 1945.
2. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.
3. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Lebih lanjut di ungkapkan sesuai Undang-Undang di atas bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan Publik adalah keinginan dan kebutuhan Masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan Masyarakat melalui peningkatan Pelayanan Publik, daerah mempunyai kebebasan yang luas dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan Pelayanan Publik yang berkualitas.

Masyarakat sebagai penerima Pelayanan sangat menginginkan Pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan dan dapat terjangkau oleh semua kalangan. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas atau prima, lebih khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat yang menyelenggarakan urusan Pemerintah dibidang administrasi kependudukan. Salah satu fokus permasalahan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat yaitu berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan KTP dikarenakan merupakan kunci utama.

Pelaksanaan program E-KTP adalah terobosan baru dalam bidang kependudukan di Indonesia. Pada pasal 13 Undang –Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang pendaftaran penduduk menyebutkan bahwa:

- a. Setiap penduduk wajib memiliki Nomor Identitas Kependudukan (NIK).
- b. Nomor Identitas Kependudukan berlaku seumur hidup dan selamanya, yang diberikan oleh pemerintah dan diterbitkan oleh instansi pelaksana kepada setiap penduduk setelah dilakukan pencatatan biodata.
- c. Nomor identitas kependudukan di cantumkan dalam setiap dokumen dalam kependudukan dan dijadikan dasar penerbitan paspor, sim, nomor pokok wajib pajak, polis asuransi, sertifikat hak atas tanah, dan penerbitan dokumen identitas lainnya.
- d. Ketentuan yang lebih lanjut mengenai persyaratan, tata cara dan ruang lingkup penerbitan dokumen identitas lainnya, serta pencantuman nik diatur dengan peraturan pemerintah.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis memfokuskan pada pelayanan publik bersifat secara administratif sehingga masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya. Terdapat Pelayanan yang dilakukan Aparat Pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat.

Mengacu dari uraian tersebut di atas muncul Gejala-Gejala yang terdapat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat, yakni sebagai berikut :

1) Aspek *Tangibles* atau Sarana dan Prasarana pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Seram Bagian Barat masih kurang, seperti kurangnya pendingin ruangan (kipas angin atau AC) di ruang tunggu dan pelayanan dan juga harus di tambahkan komputer dan alat cetak E-KTP yang kurang. Hal ini menjadikan masyarakat yang mengantri merasa kurang nyaman dengan masyarakat mengantri setiap hari banyak orang. Selain itu, tempat duduk yang di ruang tunggu di nilai masih kurang dilihat dari masyarakat yang berdiri saat menunggu antrian.

2) Terkait dengan Aspek *Reliability* atau Keandalan, yang belum memuaskan Kualitas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Seram Bagian Barat Keterlambatan pegawai dalam menyelesaikan pelayan yang dibutuhkan, pegawai yang terkadang tidak berada dalam ruangan pada saat di temui. Hal ini dapat dilihat tetapi kualitas pelayanan yang ditunjukkan dari aspek assurance atau jaminan yang diberikan pegawai kepada masyarakat sudah baik, hal ini terlihat dari sikap pegawai yang sopan dan ramah saat melayani masyarakat.

Dan kualitas pelayanan dari aspek empati bahwa petugas sudah melayani masyarakat dengan sebaik mungkin sesuai dengan kebutuhan semua masyarakat agar masyarakat merasa dihargai dan dihormati dan menumbuhkan rasa puas dalam diri masyarakat.

PEMBAHASAN

Kualitas

Kualitas adalah tingkat baik atau buruknya, mutu, taraf atau sederajat sesuatu. Dalam hal ini, kata “sesuatu” dapat mewakili banyak hal, baik itu sebuah barang, jasa, keadaan, maupun hal lainnya.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2011:164), bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan. di dalam kualitas terdapat konsep yang dimiliki seperti kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kesesuaian merupakan suatu fungsi spesifikasi produk sedangkan kualitas kesesuaian merupakan ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk dan jasa dengan persyaratan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Pelayanan

Sebagai fungsi pokok dari Negara, Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan/masyarakat dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi. Karena dari

bentuk pelayanan yang diberikan tercermin Kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa “ Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

Sementara dalam Kamus Bahasa Indonesia (1995:102) dijelaskan bahwa, berkaitan dengan Pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu Melayani dan Pelayanan, pengertian Melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian Pelayanan adalah usaha Melayani kebutuhan orang lain.

Jadi dalam Pelayanan, ada dua pihak yang saling berhadapan yaitu ada satu pihak yang berposisi sebagai yang membutuhkan sesuatu dan memerlukan pemenuhan/pemuasan, disamping ada pula pihak lain yang bertindak sebagai pemberi layanan yang menyediakan jasa dan diberikan sebagai upaya pemenuhan/pemuasannya.

Publik

Istilah Publik pada umumnya dimengerti sebagai Masyarakat, berasal dari istilah publik dalam Bahasa Inggris yang memiliki arti sebagai; Negara, Umum dan Masyarakat. (Badudu, Kamus Umum Bahasa Indonesia, 2001) Padanan kata Publik yang digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna Rakyat sehingga lahir istilah Pamong Praja yang berarti Pemerintah yang melayani kepentingan seluruh Rakyat. (Sinambela, 2008:5).

Sedangkan Kencana, dkk (1999:18) memberikan pengertian Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma-norma yang mereka miliki. Sedangkan Masyarakat adalah sejumlah orang yang bersama-sama menjadi anggota suatu Negara yang harus dibina dan dilayani administrasi publik setempat.

Pelayanan Publik

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung Dengan Pelayanan Publik.

Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari public service. Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas Pelayanan sangatlah sulit didefinisikan dengan tepat, akan tetapi umumnya kualitas dapat dirinci. Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Nilai yang diberikan pelanggan sangat kuat didasari oleh faktor kualitas jasa, dimana kualitas jasa adalah sejauh mana produk (jasa) memenuhi spesifikasi-spesifikasinya.

Menurut Harbani Pasolong (2010:221-222) “ Semakin baik Kepemerintahan dan Kualitas Pelayanan yang di berikan, maka semakin tinggi kepercayaan Masyarakat (high trust). Kepercayaan Masyarakat akan semakin tinggi apabila Masyarakat mendapatkan Pelayanan yang baik dan merasakan terpuaskan akan Pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Variabel yang dimaksud adalah :

1. Pemerintah yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti diatas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan.

Dalam menghadapi persaingan antar rumah sakit (perusahaan) yang semakin ketat, maka rumah sakit bersaing untuk memikat agar para pelanggannya tetap loyal dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan rumah sakit yang diberikannya. Salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian penting adalah kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berpikir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Indikator Kualitas pelayanan publik Zeithaml Parasuraman & Berry, yaitu :

a) Bukti fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (*tangibles*) merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk. Aspek tampilan fisik (*tangible*) yang disediakan akan sangat menentukan kepuasan dari pengguna jasa.

b) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), Terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

c) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Adanya kejelasan yang bijaksana, mendetail, dan mengarahkan agar dapat menyikapi prosedur dan mekanisme kinerja yang berlaku dalam organisasi sehingga bentuk pelayanan mendapat respon yang baik (Parasuraman, 2021:55). Dalam KemenPan No 58 Tahun 2002. Juga dijelaskan bahwa ketepatan waktu pelayanan dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dengan memperhatikan aspek tersebut.

d) Jaminan (*Assurance*)

Gaspersz (1997) mengatakan bahwa dimensi yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan antara lain adalah kesopanan petugas terutama dalam memberikan pelayanan. Selain itu, Morgan & Murgatroyd (1994)

mengemukakan kriteria persepsi dari pelayanan yang diberikan, yaitu *courtesy* (sikap sopan dan menghargai orang lain penuh dengan pertimbangan dan persahabatan). Pernyataan tersebut mencerminkan bahwa dalam memberikan layanan harus selalu memperhatikan etika yang baik, sehingga pihak yang menerima merasa diperhatikan. Aspek jaminan ini juga terdapat dalam KemenPan No. 63 Tahun 2003 yang menjelaskan tentang standar pelayanan public yang juga membahas aspek kemampuan dan keamanan lingkungan pelayanan yang memadai oleh menentukan kualitas layanan yang dihasilkan.

e) Perhatian (*Empathy*)

Kualitas pelayanan dari aspek empati belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Empati dalam suatu pelayanan adalah perhatian lebih yang harus diberikan, keseriusan, simpatik terhadap kebutuhan pelanggan (Parasuraman, 2001). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentunya harus mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan; mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan; mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani tertolong dari berbagai bentuk kesulitan pelayanan (Margaretha, 2003:78).

Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan 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. Dalam Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan

- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam Pasal 15 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggaraan berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- f. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. Memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- h. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- i. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- j. Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- k. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah

Suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas

pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, "Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat". Masih menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, "Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna". Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan dengan pemilihan pendekatan yang dipahami oleh masyarakat dan pemberi layanan. Pemberi layanan perlu menganggap bahwa masyarakat itu merupakan objek pelayanan yang wajib diperhatikan serta pemberi layanan perlu menunjukkan komitmen yang kuat dalam pemberian pelayanan publik yang maksimal. Selain itu pemberi layanan harus terbuka dengan saran atau masukan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang yang muncul dari masyarakat setelah memperoleh pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terkait pemenuhannya.

METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang dapat digunakan dalam suatu penelitian. Pemilihan teknik pengumpulan data harus relevan dengan kebutuhan data penelitian. Data kualitatif, yaitu data tersaji pada bentuk istilah ekspresi bukan bentuk nomor yang termaksud data kualitatif pada penelitian ini yaitu gambaran umum dari objek penelitian.

Untuk mengumpulkan data penelitian, teknik yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

1) Observasi

Teknik observasi adalah teknik pengumpulan data dengan penguasaan secara langsung dan pencatatan yang sistematis terhadap permasalahan yang diteliti dengan menggunakan foto sebagai dokumentasi.

2) Wawancara

Teknik wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada dan dijawab langsung oleh responden mengenai masalah penelitian, sedangkan alat-alat yang digunakan adalah pedoman wawancara.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melihat dokumen-dokumen yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat seperti gambar dan foto yang menjadi pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Adapun penjabaran lebih lanjut terkait dengan indikator-indikator tersebut, akan diuraikan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (Tangible)

Tangible merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja penilaian kualitas layanan, yang termaksud dalam aspek ini ialah sarana prasarana penunjang pelayanan (loket pelayanan, komputer, alat perekam KTP, papan informasi, kursi tunggu). Selain itu, ketersediaan wadah aspirasi masyarakat (kotak saran), serta kerapian pegawai juga mendukung primanya layanan yang diberikan. Pada dimensi ini peneliti menggunakan teknik wawancara guna mengukur kualitas bukti fisik (tangible) untuk mendukung pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Seram Bagian Barat. Seperti yang telah disebutkan oleh masyarakat, salah satu sarana dan prasarana pendukung ialah faktor kenyamanan ruang tunggu. Menurut masyarakat (Yanto, Ibrahim) sarana dan prasarana sudah baik, akan tetapi kurang adanya pendingin ruangan di ruang tunggu agar tidak panas. Sarana prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat sudah mampu mendukung pelayanan prima kepada masyarakat. Seperti yang telah disampaikan oleh

Operator Disdukcapil Seram Bagian Barat. Saranan dan prasarana pendukung kerja sebagian sudah mendukung, namun adapun prasarana lain yang masih kurang demi percepatan pelayanan yang lebih baik lagi.

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat di simpulkan bahwa kelengkapan fasilitas merupakan kenyamanan bagi pegawai dan masyarakat layanan namun sarana dan prasarana masih dibutuhkan. Salah satu cara terselenggaranya pelayanan dengan baik yaitu kelengkapan fasilitas di ruangan sehingga mempermudah pegawai untuk melakukan pelayanan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu melakukan peningkatan untuk kepuasan kepada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dengan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa diantaranya fasilitas fisik tempat pelayanan, peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawai dalam melayani masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara selaku Kadis mengenai sarana dan prasarana atau fasilitas, ruang tunggu bagi masyarakat yang ada di Kantor Disdukcapil Kabupaten Seram Bagian Barat di tanggapi oleh Kadis sebagai beriku: Iya ruangan tunggu kita memang sudah di stel di luar ada kursi, cuman memang kursi itu belum cukup. Kedepan nanti kita juga akan pengadayan kursi tambah supaya masyarakat bisa nyaman. Ada pendingin ruangan, ada kipas angina juga khusus di komputer itu yang biasa percetakan. itu ada di pak punya ruangan juga sementara pak ada pengadaan tidak salah ada dua, lalu kipas angin juga di ruang pelayanan. alat perekam ada, alat perekam ada beberapa buah tetapi yang berfungsi cuman satu karena yang lain rusak. Sementara di perbaiki di usahakan secepatnya dengan baik supaya bisa jalan dan masyarakat juga kebutuhan itu bisa tercapai.

2. Keandalan (Reliability)

Berdasarkan hasil wawancara Menurut Kepala Dinas Disdukcapil Seram Bagian Barat: pembuatan E-KTP telah dilaksanakan secara tepat dan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku. "Waktu penyelesaian pelayanan yang dilaksanakan oleh Disdukcapil telah sesuai dengan aturan yang berlaku di Kabupaten Seram Bagian Barat Kemampuan penyedia layanan ketika memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat memerlukan keandalan pegawai dalam membantu menerima pelayanan sehingga memuaskan dalam melakukan pelayanan petugas juga harus

menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada. Dengan hasil wawancara dengan Operator Disdukcapil juga mengatakan bahwa: sudah cukup tepat apabila alat perekam dilakukan secara online dipastikan bisa bila jaringan, alat perekam, maupun tinta print mendukung maka untuk melakukan perekam bisa secara maksimal dan saat ini masih berjalan untuk melakukan perekaman seperti biasanya. ketepatan dan kepastian biaya yang dibebankan pada masyarakat juga merupakan aspek yang menjadi penilaian kualitas pelayanan. Berdasarkan penjelasan Kadis Disdukcapil Seram Bagian Barat: pelayanan E-KTP yang diberikan oleh Disdukcapil tidak dikenai biaya atau gratis.

Hal serupa di sampaikan oleh operator pelayanan Pencatatan Sipil sebagai berikut: Gratis, sesuai dengan UU No 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan tidak dipungut biaya/gartis, bahkan masih menuntut biaya di ancam dengan pidana 2 tahun penjara dan denda seberat – beratnya 26 tahun. Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat di simpulkan bahwa sudah ada aturan UU No 23 Tahun 2006 pembuatan E-KTP tidak dipungut biaya apapun (gratis). Kehandalan yang dilakukan pegawai sangat dibutuhkan kejujuran dalam pelayanan.

3. Daya Tanggap (responsiveness)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti, pegawai melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan. Selain itu daya tanggap atau respon pegawai juga diketahui dari hasil wawancara dengan staf pelayanan di instansi tersebut membahagiakan masyarakat dalam arti bahwa masyarakat datang dengan dokumen untuk diproses, dipastikan pulang pun dengan membawah hasil yang memuaskan dan diterselesaikan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara di atas disimpulkan bahwa respon pegawai kepada masyarakat dalam menjalankan proses pelayanan sudah cukup baik dan cepat. jika selama pak menjabat sebagai Kadis belum pernah mendengar keluhan dari masyarakat, tapi bapak yakin bahwa tidak ada masalah di masyarakat pelayanan tetap khusus.

4. Jaminan (assurance)

Berdasarkan hasil wawancara Yanto merupakan salah satu masyarakat yang menjadi informan menyatakan jika pembuatan E-KTP di Disdukcapil sangat mudah, karena semua persyaratan yang sudah di penuhi sudah dijelaskan oleh petugas.(wawancara 18 januari 2023). Pendapat yang sama ditambahkan oleh Ibrahim, menyatakan bahwa pelayanan mudah, dan tidak ada hambatan dalam proses pembuatan E-KTP yang di alami selama proses pembuatan di samping itu, Disdukcapil hendaknya memberikan jaminan kepada masyarakat pembuatan E-KTP. Jaminan ini merupakan kemudahan akses pelayanan dan jaminan keamanan di Disdukcapil. Kepala Dinas menyatakan bahwa: jika pengurusan/pembuatan E-KTP di Disdukcapil sangat mudah, karena semua persyaratan apa yang harus dipenuhi sudah dijelaskan oleh petuga. Pendapat yang sama ditambahkan oleh Operator Disdukcapil beliau mengatakan bahwa: tidak ada hambatan yang dialami selama pemrosesan/pembuatan E-KTP. Disdukcapil telah memberikan kemudahan dalam proses pembuatan E-KTP yang bisa cukup membawah KK foto copy dan melalui proses pendaftaran hingga ketingkat perekaman E-KTP. Terkait dengan penerbitan E-KTP data yang bisa harus melalui sinkronisasi cetak E-KTP, setelah itu maka dilakukan pencetakan E-KTP.

5). Empati (Empathy)

Berdasarkan hasil wawancara pegawai agar mengetahui prinsip mereka (pegawai) dalam melakukan pelayanan. Operator pelayanan pencatatan Sipil menyatakan bahwa: ketika bertemu masyarakat, kami sangat baik apabila didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai dan maksimal, antusias masyarakat dalam membuat E-KTP. staf pelayanan menyatakan bahwa baik dan bertanggung jawab merupakan sikap yang harus dilakukan saat melayani masyarakat. Pernyataan-pernyataan pegawai Disdukcapil Kabupaten Seram Bagian Barat ini sudah memuaskan masyarakat. Ini yang dinyatakan oleh yanto dan Ibrahim yang di wawancara pada 12/14 februari 2023 mereka menyatakan bahwa pegawai memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah. Sementara Kepala Dinas menyatakan bahwa: sampai saat ini dalam menyikapi saran dari masyarakat atau masukan dari masyarakat tentang hambatan tidak ada, apabila ada pak tetap tindakan pak punya staf . kenapa sampai bisa jadi begini pak perluh nanti evaluasi sehingga kedepan yang tadi hambatan itu tidak bisa ada lagi

sehingga masyarakat bisa dilayani secara baik biar dengan mesin satu tapi pak.

Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan, penelitian menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada bab ini, pembahasan akan dilakukan dengan menggabungkan hasil dari teknik observasi dan wawancara, sedangkan teknik dokumentasi yang berupa (foto, gambar) penelitian akan disajikan pada bagian lampiran.

Pelayanan publik merupakan kebutuhan setiap masyarakat. Oleh karena itu, setiap pelayanan publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pembuatan E-KTP. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Disdukcapil hendaknya memperhatikan kelima aspek yang telah disebutkan di atas, yaitu aspek bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Aspek-aspek tersebut akan diteliti menggunakan teknik observasi dan wawancara.

1. Tangibles

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Saranan dan prasarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

Pada penelitian ini, dimensi *tangibles* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, fasilitas fisik pelayanan. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat sudah menerapkan dimensi *Tangibles* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan. Namun pada kenyataannya masih belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu fasilitas fisik. Fasilitas yang belum memadai seperti tidak adanya buku bacaan yang ada di ruang tunggu serta belum adanya pengeras suara guna memanggil masyarakat yang mengantri. Selain itu juga

belum adanya kipas angin di ruang tunggu sehingga pada saat siang hari masyarakat merasa kurang nyaman saat menunggu atau antri. Akibat kualitas masyarakat Kadis Disdukcapil harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk masyarakat karena jika masyarakat sudah merasa nyaman dengan apa yang disediakan maka akan berpengaruh baik untuk penyedia pelayanan. Sebaliknya jika masyarakat belum merasa nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia pelayanan.

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa narasumber, diketahui bahwa masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi meningkatnya Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh pelayanan publik.

2. Reliability

Salah satu wujud pelayanan publik yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, Aparatur Sipil Negara (ASN) diuntut untuk cermat dalam bekerja. Reliability atau keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal-hal yang terlibat dalam aspek ini yaitu, seperti ketepatan waktu, kecepatan dalam menyelesaikan pembuatan E-KTP. Hal tersebut sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pembuatan E-KTP di ketahui bahwa Disdukcapil Kabupaten Seram Bagian barat telah melakukan pelayanan dengan baik, cepat dan tepat waktu. Hal ini dapat terlaksanakan karena pegawai melakukan pembuatan E-KTP sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku.

Selain ketepatan waktu, ketepatan dan kepastian biaya yang dibebankan pada masyarakat juga sudah jelas. Hal ini ditunjukkan dengan adanya syarat, dan rincian biaya yang telah di informasikan oleh pegawai.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pembuat E-KTP. Keandalan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi hal paling utama, karena dengan keandalan yang dimiliki oleh pegawai tersebut maka masyarakat sebagai pembuat E-KTP akan mendapatkan pelayanan yang di harapkan.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah respon atau kesingapan pegawai di instansi dalam membantu masyarakat yang membutuhkan layanan. Responsivitas ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dari masyarakat. Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat.

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat sudah menerapkan dimensi *responsiveness*. Sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan baik.

Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa pegawai di Disdukcapil Kabupaten Seram Bagian Barat melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberikan pengarahan terkait pertanyaan tersebut.

Daya tanggap yang baik dalam melaksanakan pelayanan juga sangat berpengaruh oleh pegawai. Pegawai sudah mempunyai daya tanggap dengan memberikan berbagai penjelasan mengenai pelayanan dengan bijaksana, mendetail, dan mengarahkan. Apabila hal tersebut dapat terus dipertahankan oleh pegawai-pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat dengan baik, maka akan tercipta pelayanan prima pegawai yang berkualitas.

4. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada pembuatan E-KTP. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan atas pelayanan yang diberikan. Jaminan atas pelayanan sangat ditentukan oleh pegawai pelayanan, oleh karena itu profesionalisme serta kompetensi pegawai sangat diperlukan guna meningkatkan pelayanan yang baik berkualitas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat kantor yang berwenang mengenai masalah kependudukan, khususnya bagi warga Seram Barat sudah seharusnya memberikan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan kemudahan bagi masyarakat yang akan membuat E-KTP.

Jaminan diperlukan agar masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jaminan berupa kemudahan layanan bagi masyarakat yang akan membuat E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat.

Berdasarkan deskripsi hasil wawancara yang telah di sebutkan di bagian hasil penelitian, diketahui bahwa masyarakat merasa jika pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat sudah mudah, karena semua persyaratan yang harus di penuhi telah dijelaskan oleh pegawai.

5. Empati (*Empathy*)

Sikap empati hendaknya dimiliki oleh individu pelayanan di instansi pemerintah seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat. Sikap empati ini dapat diwujudkan misalnya dengan cara memberikan pelayanan yang ramah. Masyarakat akan merasa puas jika pegawai pelayanan tidak diskriminatif dan menunjukkan sikap ramah kepada masyarakat. Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan. kepada masyarakat, salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa. Jika masyarakat sudah bersikap ramah,, menyapa, tersenyum maka timbul rasa nyaman pada masyarakat. Hal ini telah dimiliki oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat, terbukti dengan adanya prinsip 'ramah' yang di terapkan oleh salah satu

Operator di Instansi pemerintah itu. Pegawai juga sopan dalam melayani masyarakat. Proses kualitas pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Seram Bagian Barat menemui beberapa kendala dalam kualitas adalah sarana dan prasarana yang belum optimal dalam pelayanan yang terbatas, kurang alat perekam, tidak adanya kipas angin di ruangan tunggu pelayanan sehingga masyarakat banyak merasa panas. Fasilitas berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok dalam proses pelayanan merupakan dasar bagi masyarakat dalam merasakan kepuasan pelayanan. Dari beberapa kendala yang dihadapi dalam proses kualitas pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat melakukan upaya untuk mengatasi masalah tersebut antara lain dengan melakukan perbaikan alat perekaman dan penambahan kursi di ruangan tunggu dan pendingin ruangan (AC/kipas angin).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terdiri dari 5 indikator yaitu terkait dimensi tangible (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan yang terakhir Empathy (Empati), maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Aspek *tangibles*, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan bukti fisik, fasilitas pendukung layanan di Diskdukcapil Kabupaten Seram Bagian Barat belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum ada kipas angin atau AC di ruang tunggu, belum ada pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum ada buku baca atau koran yang dapat di baca selama menunggu antrian proses layanan.
2. Dari aspek *reliability* atau kehandalan, Diskdukcapil Kabupaten Seram Bagian Barat telah melakukan pelayanan dengan baik. Hal ini ditandai dengan cepatnya waktu pembuatan E-KTP yang sesuai dengan waktu yang ada di SOP (*standard Operating Procedure*), serta biaya yang dibebankan masyarakat itu sudah terbuka jelas (*Gratis*).

3. Berdasarkan *responsiveness*, diketahui bahwa pegawai Disdukcapil Kabupaten Seram Bagian Barat melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal hal yang ditanyakan masyarakat dan memberikan pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai pegawai melayani dengan ramah dan sopan.
4. Dari aspek *assurance*, dapat ditarik kesimpulan bahwa Kantor Disdukcapil Kabupaten Seram Bagian Barat telah memberikan jaminan kemudahan layanan dan jaminan kenyamanan kepada masyarakat yang mengajukan pembuatan E-KTP di Disdukcapil.
5. Dilihat dari aspek *empathy*, Kantor Disdukcapil Kabupaten Seram bagian Barat telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Hal ini tercapai karena pegawai yang melayani masyarakat memiliki sikap yang sopan, ramah dalam menghadapi permintaan yang diberikan oleh masyarakat.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat, peneliti memberikan saran agar:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau prasarana layanan, misalnya dengan penambahan kursi dan meletakkan kipas atau AC serta menyediakan buku bacaan, koran, atau majalah di ruang tunggu.
2. Mempromosikan laman web resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat kepada masyarakat, misalnya dengan mengadakan sosialisasi layanan web ke setiap kecamatan dan dusun.

DAFTAR PUSTAKA

- Azis, Sanapiah. 2000. pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.
- Ghozali, Saydam. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi. Yogyakarta: Gava Media.
- Kuaswati Ratna Esa. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*. Universitas Negeri Jogjakarta.
- Mahmuda Pancawisma Febriharini. *Pelaksanaan Program e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan*. Vol. 5 No. 2, 2016
- Mutiafera Geradha Ninda. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul*.
- Rangan Gideon Ambelong, 2020. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat*.
- Sriwanri. 2021. *Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru*. Universitas Muhammadiyah Makassar
- Salong Husni Tamrin. 2012. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Maluku*. Universitas pattimura, Ambon.
- Sutomo Achni. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*. Univeritas negeri yogyakarta
- Tjiptono Fandy. 2010. *Kualitas Pelayanan*. Malang : Banyumedia Publising.
- Tarigan Diana Sri Dewi, *Standar Kualitas Pelayanan Di Dalam Pengurusan E-Ktp Di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat, Medan*, Universitas Medan Area, 2017.
- Yulfadiana, Reza. 2017. *Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan E-KTP Pada Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Di kota Tanjung pinang tahun 2017*. Skripsi tidak diterbitkan. Universitas Maritim Raja Ali Haj
- Mustanir Ahmad, S.I.P., M.Si. 2022. *Pelayann Publik*. Penerbit CV. Basya Media Pasuruan: Jawa Timur.
- H, Djojodihardjo. 2012. Penerapan Sistem Layanan Kependudukan Berbasis E-Government. Jaakarta: Rineka Cipta. Jakarta.
- Sugiyono, 2015, Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif dan R&D). Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Lindawaty Sanur Debora, Dharmaningtias Sendhikasari Dewi, Ardiyanti Handini, 2018. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta.

Undang-Undang

- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 13 Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang pendaftaran penduduk
- Undang-undang Pasal 1 Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik