

## Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung

### *Quality of Service in Population and Civil Registry Office of Tulungagung Regency*

Nina Hartiani<sup>1</sup>, Berlian Tyasotyningarum<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Magister Administrasi Publik Universitas Kediri

<sup>2</sup>Program Administrasi Publik Universitas Kediri

[hartianinina0@gmail.com](mailto:hartianinina0@gmail.com), [berlian.tyasotyningarum@unik-kediri.ac.id](mailto:berlian.tyasotyningarum@unik-kediri.ac.id)

#### ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung melakukan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu Klinik Adminduk Panducakti. Suatu tempat pelayanan administrasi kependudukan yang berada di tingkat Desa/Kelurahan agar masyarakat lebih cepat, mudah, efisien dan efektif untuk mengurus dokumen kependudukan. Tujuan penelitian ini adalah: 1) Mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung mencakup dimensi tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), *responsiviness* (tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). 2) Mendeskripsikan dan menganalisis faktor mendukung dan menghambat kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Proses analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian didapatkan dari dimensi *tangible* (bukti fisik) sudah memenuhi kualitas pelayanan dengan baik dan memberi pelayanan kepada masyarakat dengan nyaman, dimensi *reliability* (kehandalan) pegawai sudah menjalankan dengan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku dan memiliki standar prosedur dalam menjalankan fungsi sebagai pelayanan kepada masyarakat agar berjalan dengan terstruktur, dimensi *responsiveness* (ketanggapan) bahwa pegawai sudah menunjukkan sikap tanggap kepada masyarakat petugas akan merespon dengan baik dan cepat, dimensi *assurance* (jaminan) pegawai dalam menanggapi penyelesaian dalam pelayanan sudah tepat waktu berdasarkan jumlah masyarakat yang akan dilayani jika sedikit maka akan tepat waktu, dimensi terakhir yaitu *empahaty* (empati) bahwa pegawai sudah menunjukkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan yang tulus, bersikap ramah, serta tidak membeda-bedakan (diskriminatif) sehingga dapat memberi kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

#### ABSTRACT

*Population and Civil Registry Office of Tulungagung Regency innovates in population administration services, namely the Adminduk Panducakti Clinic. Which is a place for population administration services at the Village/Urban Village level so that people can process population documents more quickly, easily, efficiently and effectively. The aims of this research are: 1) Describe and analyze quality of service in Population and Civil Registry Office of Tulungagung Regency including the dimensions of tangibles, reliability,*

---

*responsiveness, assurance, and empathy. 2) Describe and analyze the factors supporting and hindering quality of service in Population and Civil Registry Office of Tulungagung Regency. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques using observation, interviews and documentation. The process of data analysis includes data reduction, data presentation and drawing conclusions. The research results obtained from the tangible dimension have fulfilled the quality of service well and provide services to the community comfortably, the reliability dimension shows that employees have carried out the work in a timely manner according to applicable regulations and have standard procedures in carrying out functions as a service to the community so that it runs in a structured manner, the responsiveness dimension shows that employees already have a responsive attitude to the public, officers will respond well and quickly, the assurance dimension shows that employees respond to completion of services in a timely manner based on the number of people to be served, if there are only a few, it will be on time. the last dimension, namely empathy, shows that employees have shown quality of service, namely by providing sincere service, being friendly, and not discriminating so that they can provide satisfaction for the people who provide services.*

**Keywords:** *quality of service, Population and Civil Registry Office*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu agenda prioritas dalam reformasi yang diarahkan pada peningkatan mutu dan kualitas (Tyasotyningarum and Muzaqi, 2021). Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik (Rukayat, 2017). Pemerintah daerah sebagai penyedia pelayanan publik selalu dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan. Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu adanya strategi pelayanan prima. Oleh karena itu kualitas pelayanan perlu terus ditingkatkan untuk mencapai pelayanan publik yang prima

Administrasi Kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan penduduk di Indonesia (Angkat, Kadir and Isnaini, 2017). Pelayanan adminduk ini menjadi titik sentral bidang pelayanan lainnya, seperti pelayanan pendidikan, kesehatan dan sosial dan lain-lain (Wiryanto, 2020). Pelayanan Adminduk ini dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tersebar di seluruh daerah di Indonesia yang meliputi 34 (tiga puluh empat) provinsi; dan 416 (empat ratus enam belas) Kabupaten; serta 98 (sembilan puluh delapan) kota. Kualitas pelayanan di masing-masing instansi tersebut bervariasi karena dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kondisi geografis, dan permasalahan yang dihadapi lokal maupun global serta kemampuan yang berbeda dalam implementasi kebijakan Adminduk.

Dasar kebijakan Adminduk berupa peraturan perundangan-undangan yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Petunjuk teknisnya yang diterbitkan tahun 2019 antara lain, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk secara Daring; dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Adminduk. Sistem informasi administrasi berguna sebagai pelayanan masyarakat mengenai surat menyurat dan dibangun guna membantu untuk mengatasi mengenai sistem yang tersedia dalam bentuk manual (Rahmawati and Fatmawati, 2020). Adanya sistem informasi berbasis website akan memberikan kemudahan dalam komunikasi dua arah serta dapat mendukung penyampaian informasi mengenai pengiriman berkas elektronik yang dapat dilakukan tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu (Soegiarto, Kirana and Bahar, 2018)

Permasalahan global pandemi *Covid-19* menjadi faktor yang sangat mempengaruhi pelaksanaan Adminduk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Pandemi Covid-19* telah berdampak pada perubahan pola kerja di seluruh dunia, termasuk pelayanan publik bidang Adminduk di Indonesia. Pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) menyelenggarakan program inovasi daerah, sebagai upaya peningkatan edukasi dan sosialisasi penerapan kebiasaan baru oleh setiap daerah (Tyasotyaningrum and Putri, 2021). Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan surat No. 443.1/2978/Dukcapil tanggal 16 Maret 2020, perihal Pelayanan Adminduk dan Pencegahan *Covid-19* kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi, Kabupaten/Kota. Melalui surat ini dihimbau kepada Kepala Dinas tersebut agar mengutamakan layanan Adminduk secara *online*-daring dan pencegahan *Covid-19*. Pemerintah sebagai pemberi layanan harus mampu melakukan inovasi pelayanan publik melalui pelayanan online (Rahmadanik, 2021).

Permasalahan dan kebijakan pemerintah tersebut menjadi faktor pendorong dilakukannya inovasi pelayanan publik, misalnya inovasi pelayanan Adminduk. Inovasi adalah pengenalan cara baru dalam mengubah *input* menjadi *output* sehingga dihasilkan perubahan meningkatnya nilai manfaat (Wiryanto, 2020). Kegiatan inovasi merupakan penciptaan nilai. Dalam penciptaan nilai tersebut, inovasi harus mampu memberikan nilai tambah kesejahteraan (Nasution and Kartajaya, 2018). Inovasi merupakan proses sosial yang sangat dipengaruhi oleh interaksi antar pihak (Saparita et al., 2015). Oleh karena itu, pejabat pemerintahan perlu mengambil inisiatif inovasi berdasarkan ide-ide, kemampuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, mengatasi permasalahan yang dihadapi untuk dicarikan pemecahannya dan adanya perubahan kebijakan, dengan mengambil keputusan inovasi. Keberhasilan inisiasi dan implementasi inovasi ditentukan oleh pemerintah dan masyarakat, terutama dalam mengembangkan inovasi untuk kesejahteraan rakyat. Inovasi pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah guna untuk mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi yaitu mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya (Mochammad, 2019).

Salah satu permasalahan pelayanan dan inovasi Adminduk adalah permasalahan yang disebabkan oleh faktor sistem dan manusia, sebagai berikut: (1) Keterbatasan Sistem: (a) IT yang kurang mendukung: jaringan lemah *bandwidth* kecil, data tidak sinkron; (b) Sarana prasarana: perangkat komputer lambat, blanko terbatas, tidak ada ruang tunggu; (c) Prosedur panjang: RT-RW-Kelurahan-Kecamatan-Dinas. (2) Faktor *Moral Hazard*: (a) *Corruptive/opportunistic behavior*: pungli, suap, calo, diskriminasi; (b) Partisipasi/kesadaran public yang lemah; (c) Perilaku Petugas: Cemberut, tidak berorientasi pelayanan; dan (d) SDM kurang kapabel: tidak memiliki sertifikasi kompetensi, sering mutasi (Putri and Utomo, 2017).

Dalam rangka mengatasi masalah tersebut, maka diperlukan solusi pembaruan layanan adminduk secara berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung juga melakukan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang diberi nama Klinik Adminduk Panducakti. Suatu tempat pelayanan administrasi kependudukan yang berada di tingkat Desa/Kelurahan agar masyarakat lebih cepat, mudah, efisien dan efektif untuk mengurus dokumen kependudukan.

Pada saat ini untuk mengurus dokumen kependudukan masyarakat bisa datang ke Desa/Kelurahan. Tidak perlu lagi datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Cukup dilayani di tingkat Desa/Kelurahan melalui Klinik Adminduk Panducakti yang berada di Balai Desa/Kelurahan. Pemohon atau masyarakat cukup membawa berkas permohonan ke Klinik Adminduk. Petugas Registrasi Desa/Kelurahan (PRD/K) atau Operator desa akan memproses dokumen yang diinginkan

sesuai persyaratan yang telah ditentukan. Tujuannya adalah masyarakat tidak perlu datang pagi-pagi. Tidak perlu jauh-jauh ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Tidak perlu antri berlama-lama. Terutama juga untuk tetap memberikan pelayanan yang aman, cepat, efektif dan efisien selama masa pandemi covid-19 dan untuk mencegah dan mengurangi penularan covid-19. Melihat permasalahan dan inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung”. Fokus penelitian yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung berdasarkan konsep dari Zeithaml (Hardiyansyah, 2018) meliputi dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliable* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Kepastian), dan *Empathy* (Empati).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian menggunakan desain deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Sumber data dalam penelitian ini adalah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dan anggota masyarakat yang menerima pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Pengecekan keabsahan data dengan triangulasi. Sumber data penelitian ini berasal dari dua data, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik analisis data menggunakan model interaktif dengan tahapan Kondensasi data (*data condensation*), Penyajian data (*data display*), Penarikan Kesimpulan (*Conclusions drawing*) (Sugiono, 2016).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung**

Pelayanan publik merupakan kebutuhan setiap masyarakat. Oleh karena itu, setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Kualitas pelayanan tidak tercipta dengan sendirinya, perlu adanya keterlibatan antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, penulis menganalisis penelitian menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018) untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Berikut ini hasil analisis penulis terhadap kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

#### **1. *Tangibles* (Bukti langsung)**

Tangible memiliki makna sarana atau peralatan yang digunakan untuk mendukung pelayanan (Marande, 2020) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana 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 kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai menggunakan pakaian rapi di kantor sesuai dengan aturan berpakaian yang telah ditetapkan di kantor (memakai seragam kantor dan sepatu) selain itu kelengkapan infrastruktur baik sebelum ada *Covid-19* atau sesudah adanya *Covid-19* telah memadai dan dengan adanya fasilitas yang digunakan

berupa komputer maka akan memudahkan pemberi layanan dalam memberikan layanan bukti fisik yang ada dalam kantor sangatlah membantu pelayanan di masa pandemi dengan adanya, serta di dukung oleh keterampilan para pemberi layanan dalam menggunakan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulungagung juga memberikan pelayanan yang berada di masing-masing desa se Kabupaten Tulungagung dengan nama pelayanan Klinik Atminduk. Klinik Atminduk tersebut juga memberikan pelayanan dengan fasilitas yang memadai. Program Pelayanan Klinik Atminduk dengan nama Panducakti yang dilaksanakan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Tulungagung bekerjasama dengan Pemerintah Desa dapat berjalan dengan baik. Pemberian pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan secara online dengan peralatan komputer dan jaringan internet yang sudah memadai, sehingga mempermudah proses pelayanan. Pelayanan dilaksanakan oleh perangkat desa yang berwenang dan sudah dikenal oleh masyarakat sehingga mempermudah dalam proses pendataan ataupun pencarian data terkait yang dibutuhkan sebagai persyaratan pelayanan. Berdasarkan analisis pelayanan publik di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung dengan dimensi *tangible* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah relatif berkualitas dimana penampilan aparatur saat melakukan pelayanan, kebersihan pelayanan, dan kenyamanan tempat pelayanan sudah memadai dan memenuhi kebutuhan masyarakat baik secara kualitas maupun kuantitasnya.

## 2. *Reliability* (Keandalan)

Reability adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Pemenuhan janji memuaskan dan tepat diukur dari ketepatan waktu dan keahlian dalam menanggapi keluhan konsumen disertai pemberian pelayanan secara cepat dan akurat (Yulistika, 2022). Dalam memberikan pelayanan pada masa pandemi keandalan para pemberi layanan sangat mendukung terjadinya pelayanan yang baik dan berkualitas. Hasil penelitian menunjukkan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulungagung telah memberikan pelayanan dengan baik dan handal. Di dukung oleh adanya rasa puas yang diterima oleh masyarakat penerima layanan. Adanya bimbingan teknologi yang di lakukan oleh para pemberi layanan untuk meningkatkan kemampuan dalam proses pemberilayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Keandalan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi hal yang paling utama dan perlu diperhatikan, karena dengan keandalan yang dimiliki oleh pegawai tersebut maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang diharapkan, cepat, dan mudah. Keahlian pegawai di Kantor Disdukcapil Kabupaten Tulungagung sangat diperlukan karena sangat menentukan keberhasilan suatu pelayanan. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik serta pegawai juga sudah mampu menjalankan prosedur dengan baik agar masyarakat bisa merasakan kenyamanan dalam melakukan pelayanan.

Sementara itu pemberian pelayanan di Klinik Atminduk juga dipersiapkan dengan baik. Klinik Atminduk Panducakti juga dilaksanakan dengan baik karena petugas telah mendapatkan pelatihan dari Dinas Dukcapil. Dalam memberikan pelayanan Klinik Atminduk di Desa, masing-masing pemegang pelayanan telah diberikan bekal pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil. Pelatihan tersebut mencakup operasional program

serta persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi pada masing-masing berkas pengajuan pemohon. Klinik Atmindak Panducakti dipersiapkan secara matang baik programnya maupun pelaksanaannya di masing-masing desa serta kerjasamanya dengan Dinas Dukcapil Kabupaten Tulungagung.

### **3. Responsiveness (Tanggap)**

Daya tanggap merupakan keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Selain bukti fisik dan keandalan, tanggapan pemberi layanan sangat berpengaruh dalam memberikan layanan terhadap masyarakat. Responsivitas ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang jelas. Pelayanan yang responsif atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap pegawai. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa dalam memberikan pelayanan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulungagung melayani dengan baik serta menanggapi masalah masyarakat dengan cepat sehingga menimbulkan kenyamanan terhadap pengguna layanan. Tanggap dalam bekerja tidak hanya menunjukkan eksistensi dan kemampuannya para pegawai dalam melayani, baik itu secara langsung maupun secara online, para pegawai juga sangat menanamkan dalam diri mereka untuk bertanggungjawab sebagai seorang pemberi layanan publik. Penanganan yang tepat sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan. Ketika pemberi layanan sudah mengerti apa yang perlu mereka lakukan maka sudah jelas pelayanan akan berjalan dengan baik di masa pandemi *Covid-19* di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

Sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan serta kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta tanggap terhadap pengguna layanan atau masyarakat dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas dan cepat. Pelayanan yang responsif atau tanggap saat merepson sangat mempengaruhi terhadap sikap pegawai salah satunya adalah ketulusan dan kesigapan pegawai dalam menjawab pertanyaan atau permintaan dari masyarakat. pegawai memberikan respon yang cukup baik kepada masyarakat sehingga memudahkan masyarakat dalam pengurusan.

Selain itu Klinik Atmindak Panducakti juga dilaksanakan dengan baik karena petugas telah mendapatkan pelatihan dari Dinas Dukcapil. Dalam memberikan pelayanan Klinik Atmindak di Desa, petugas pelayanan memberikan respon dengan baik kepada masyarakat. Pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat segera ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Apabila ada warga yang berkepentingan datang ke rumah tetap diberikan pelayanan, namun dalam pelaksanaan penyelesaiannya tetap dilakukan di kantor desa sesuai dengan protokol kesehatan. Penanganan yang tepat sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan. Ketika pemberi layanan sudah mengerti apa yang perlu mereka lakukan maka sudah jelas pelayanan akan berjalan dengan baik di masa pandemi *Covid-19* di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

### **4. Assurance (Jaminan)**

Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Dari

keyakinan atau adanya rasa percaya terhadap pemberi layanan yang di berikan masyarakat penerima layanan maka akan memberikan rasa percaya diri untuk mengerjakan tanggung jawabnya. Jaminan diperlukan agar masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah jaminan berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan bagi masyarakat yang memohon layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

Berdasarkan hasil penelitian tentang kemampuan para pemberi layanan untuk mendapatkan rasa percaya masyarakat, pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulungagung ini sudah sesuai dengan konsep dari Zeithaml, bahwa pada saat ada kesalahan yang di lakukan oleh pemberi layanan maka akan ada sanksi yang di berikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil melakukan teguran langsung kepada pemberi layanan, ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan terhadap penerima layanan agar tidak terjadi kesalahan yang berulang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima layanan, sehingga dapat memberikan kesan yang baik agar meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

Selain jaminan kemudahan layanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung juga menjamin keamanan masyarakat pemohon layanan. Jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait dengan pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan serta kepuasan pada diri pengguna layanan terhadap jasa yang diberikan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian dalam pelayanan yang diberikan. Kepastian dalam pelayanan sangat ditentukan oleh suatu jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan sehingga masyarakat yang menerima pelayanan dapat merasa puas dan yakin bahwa segala urusan pelayanan yang dilakukan akan selesai sesuai dengan ketepatan, kecepatan, kelancaran dan kemudahan dalam pelayanan. Di samping itu bagaimana petugas melaksanakan pelayanan apakah petugas dapat mempertanggungjawabkan sesuai aturan yang berlaku di Disdukcapil Kabupaten Tulungagung. Pada pelayanan Klinik Atmindak Panducakti di Desa, ketika melakukan pelayanan petugas sudah melakukan secara tepat waktu jika jaringan juga mendukung maka proses penyelesaiannya juga tidak lama namun jika ada kendala di jaringan maka harus menunggu jaringan normal kembali. Dalam menjalankan tugas pegawai sudah memberikan pelayanan tepat waktu terhadap pelayanan yang diberikan akan tetapi pelayanan tidak selalu berjalan secara tepat waktu yang biasa disebabkan ada kendala faktor jaringan yang kadang tidak mendukung.

##### **5. Empathy (Empati)**

Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik penyampaian tutur kata yang sopan, perhatian pribadi dengan berusaha memami apa yang diperlukan oleh masyarakat penerima layanan atau memahami kebutuhan para pelanggan. Adanya rasa empati yang di miliki pemberi layana baik itu pelayanan online maupun pelayanan secara langsung akan membantu memunculkan pelayanan yang prima dan rasa nyaman terhadap mereka yang menerima layanan.

Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan kenyamanan seperti, banyak masyarakat yang meminta bantuan berupa mempertanyakan sesuatu hal yang mereka tidak mengerti seputar kendala yang mereka alami pihak pemberi layanan masih merespon dengan baik dan berusaha membantu meskipun di luar jam kerja. Ini merupakan sebagai suatu usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna

layanan secara individual. Memahami keinginan pengguna layanan di masa pandemi *Covid-19* sebagai suatu usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Sikap yang diberikan petugas dalam memperoleh kepercayaan kepada masyarakat ketika melaksanakan pelayanan sudah baik seperti yang telah dibahas bahwa pandangan masyarakat terhadap petugas berbeda-beda jadi petugas harus mampu menampilkan yang terbaik, ketika melakukan wawancara langsung kepada masyarakat petugas telah melakukan tugasnya.

Sementara itu petugas pelayanan Klinik Atminder di Desa juga telah memberikan pelayanan yang baik tanpa ada membeda-bedakan dan sikap yang dilakukan pegawai dalam melayani masyarakat sudah baik. Salah satu penyebab utama kesuksesan dalam pelayanan ialah dengan memberikan perhatian kepada pengguna layanan, salah satu contohnya yaitu tersenyum dan menyapa pengguna layanan dengan begitu maka pengguna layanan akan merasa dirinya sudah diperhatikan dan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang akan diberikan oleh petugas layanan. Keramahan ialah kunci kesuksesan bagi penyedia layanan kepada pengguna layanan untuk menjalin hubungan dengan baik.

Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pegawai memberikan pelayanan yang tulus dan tidak membeda-bedakan, pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai tidak bersikap diskriminatif, dan pegawai melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Setiap pelaksanaan kegiatan atau aktifitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat perlu adanya rasa empati sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Pegawai di Kantor Disdukcapil Kabupaten Tulungagung memberikan pelayanan yang adil terhadap semua masyarakat tidak membeda-bedakan (diskriminatif) dan ketika melayani masyarakat maka pegawai pelayanan bersikap baik.

Dengan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sejalan dengan konsep Zeithaml. Memberikan kenyamanan kepada penerima layanan seperti, banyak masyarakat yang meminta bantuan berupa mempertanyakan sesuatu hal yang mereka tidak mengerti seputar kendala yang mereka alami pihak pemberi layanan masih merespon dengan baik dan berusaha membantu meskipun di luar jam kerja. Ini merupakan sebagai suatu usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Memahami keinginan pengguna layanan di masa pandemi *Covid-19* sebagai suatu usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Memberikan kepuasan terhadap pelayanan adalah cara untuk memberikan dampak yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## **Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung**

### **1. Faktor Pendukung**

#### **a. Kemudahan Pelayanan**

Masyarakat pengguna layanan Disdukcapil tidak perlu datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Masyarakat dipermudah dengan adanya pelayanan Klinik Atminder Panducakti yang ada di Kantor Desa masing-masing. Petugas Registrasi Desa/Kelurahan (PRD/K) atau Operator desa akan memproses dokumen yang diinginkan sesuai persyaratan yang telah ditentukan. Petugas Registrasi Desa/Kelurahan (PRD/K) atau Operator desa di masing-masing Desa/Kelurahan sudah dibekali pelatihan tentang pengoperasionalan Klinik Atminder Panducakti sehingga memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

#### **b. Kecepatan pelayanan**

---

Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung melalui Klinik Atmindak Panducakti lebih cepat. Hal ini dikarenakan tidak perlu menunggu antrian di Kantor Disdukcapil. Persyaratan pemohon yang sudah diproses di Kantor Desa masing-masing kemudian akan divalidasi oleh Disdukcapil. Apabila persyaratan sudah terpenuhi, maka Disdukcapil akan mengirimkan dokumen yang dimohon ke Kantor Desa dan bisa langsung di download dan dicetak oleh Petugas Registrasi Desa/Kelurahan (PRD/K) atau Operator desa. Dokumen yang sudah jadi dapat diambil di Kantor Desa/Kelurahan masing-masing.

## 2. Faktor Penghambat

### a. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan adalah kesadaran untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan. Instansi pemerintah Desa/Kelurahan sebagai penyelenggara pelayanan Klinik Atmindak Panducakti perlu menjaga hubungan maupun komunikasi yang baik antara aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah itu sendiri.

### b. Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor komponen terjadinya proses pelayanan publik adalah sarana dan prasarana. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang proses pelayanan merupakan dasar bagi masyarakat dalam merasakan kepuasan pelayanan, karena sarana dan prasarana terlihat dan dapat dirasakan terlebih dahulu sebelum proses pelayanan terjadi. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik seperti komputer dan jaringan internet di masing-masing Desa/Kelurahan ada yang sudah memadai dan ada yang belum memadai. Dengan keterbatasan sarana dan prasarana tersebut, proses pelayanan juga akan berbeda antara masing-masing Desa/Kelurahan di Kabupaten Tulungagung.

## KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dinilai relatif berkualitas. Di mana pada masing-masing dimensi dilaksanakan dengan baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Pada Dimensi *Tangibles* pegawai menggunakan pakaian rapi di kantor sesuai dengan aturan berpakaian yang telah ditetapkan di kantor, selain itu kelengkapan infrastruktur baik sebelum ada *Covid-19* atau sesudah adanya *Covid-19* telah memadai. Fasilitas pendukung pelayanan sudah memadai seperti adanya pendinginan ruangan/AC, kursi untuk menunggu antrian dan dengan adanya fasilitas komputer maka akan memudahkan pemberi layanan dalam memberikan layanan. Pada dimensi *reability* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulungagung telah memberikan pelayanan dengan baik dan handal. Didukung oleh adanya rasa puas yang diterima oleh masyarakat penerima layanan. Adanya bimbingan teknologi yang dilakukan oleh para pemberi layanan untuk meningkatkan kemampuan dalam proses pemberi layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Pada dimensi *Responsiveness* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulungagung melayani dengan baik serta menanggapi masalah masyarakat dengan cepat sehingga menimbulkan kenyamanan terhadap pengguna layanan. Penanganan yang tepat sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan. Pegawai sudah mempunyai daya tanggap dengan memberikan berbagai penjelasan mengenai pelayanan dengan bijaksana,

---

mendetail, dan mengarahkan. Pada dimensi *assurance* Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil melakukan teguran langsung kepada pemberi layanan, ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan terhadap penerima layanan agar tidak terjadi kesalahan yang berulang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima layanan, sehingga dapat memberikan kesan yang baik agar meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Pada dimensi *empathy* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan kenyamanan kepada penerima layanan seperti, banyak masyarakat yang meminta bantuan berupa mempertanyakan sesuatu hal yang mereka tidak mengerti seputar kendala yang mereka alami pihak pemberi layanan masih merespon dengan baik dan berusaha membantu meskipun di luar jam kerja. Memahami keinginan pengguna layanan di masa pandemi *Covid-19* sebagai suatu usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Memberikan kepuasan terhadap pelayanan adalah cara untuk memberikan dampak yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Faktor pendukung kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung adalah kemudahan pelayanan baik di Kantor Dinas Dukcapil maupun pelayanan Klinik Atmindak Panducakti di Desa sehingga memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Selain itu dengan adanya Klinik Atmindak Panducakti pelayanan menjadi lebih cepat dikarenakan tidak perlu menunggu antrian di Kantor Disdukcapil. Faktor penghambat kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung adalah kesadaran masyarakat untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan. Instansi pemerintah Desa/Kelurahan sebagai penyelenggara pelayanan Klinik Atmindak Panducakti perlu menjaga hubungan maupun komunikasi yang baik antara aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Selain itu sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik seperti komputer dan jaringan internet di masing-masing Desa/Kelurahan ada yang sudah memadai dan ada yang belum memadai. Dengan keterbatasan sarana dan prasarana tersebut, proses pelayanan juga akan berbeda antara masing-masing Desa/Kelurahan di Kabupaten Tulungagung.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Angkat, K. M., Kadir, A. and Isnaini, I. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 7 (1), pp.33–48.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8 (1), pp.33–39.
- Mochammad, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4 (1), pp.1–20.
- Nasution, A. H. and Kartajaya, H. (2018). *Inovasi*. Penerbit Andi.
- Putri, Y. L. and Utomo, H. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening (studi persepsi pada pelanggan dian comp ambarawa). *Among Makarti*, 10 (1).
- Rahmadanik, D. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di Era Pandemi Covid-19. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11 (1), pp.11–18.
- Rahmawati, A. D. and Fatmawati, A. (2020). Sistem Administrasi Desa Mendiro Kecamatan Ngrambe Kabupaten Ngawi Berbasis Web. *Emitor: Jurnal Teknik Elektro*, 20 (2), pp.134–140.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di

- kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11 (2).
- Saparita, R. et al. (2015). *Membangun sistem inovasi untuk kesejahteraan masyarakat*. LIPI Press.
- Soegiarto, S., Kirana, E. C. and Bahar, B. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Guntung Paikat Banjarbaru. In: *Seminar Nasional Riset Terapan*. 3. 2018. pp.D24–D34.
- Sugiono, S. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tyasotyaningrum, B. and Muzaqi, A. H. (2021). PRAKTIK PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH: OPTIMALISASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN KINERJA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH DI KABUPATEN NGANJUK. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 5 (1), pp.115–131.
- Tyasotyaningrum, B. and Putri, A. (2021). Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 5 (2), pp.201–213.
- Wiryanto, W. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 4 (1), pp.142–149.
- Yulistika, W. E. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN WANASARI KECAMATAN CIBITUNG KABUPATEN BEKASI. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9 (10), pp.4023–4028.