
KUALITAS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TIDORE KEPULAUAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN

Oleh

Haslita M. Dani Khairun¹⁾, Yusuf Kamis²⁾, Abdul Kadir Ali³⁾

^{1,2,3}Universitas Nuku Tidore

Email: haslitamdanikahirun@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan dengan tujuan untuk menginvestigasi sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan dalam pembuatan Akta Kelahiran memuaskan masyarakat serta faktor-faktor yang menghambat kualitas layanan di sana. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun beberapa fasilitas sudah tersedia, pencapaian kualitas layanan dinilai belum memuaskan.

Kata Kunci: Kualitas, DUKCAPIL, Akta Kelahiran

PENDAHULUAN

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 memberikan pemerintah daerah kebebasan untuk menentukan jenis pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik demi mencapai kesejahteraan lokal. Meskipun demikian, masyarakat seringkali menghadapi pelayanan publik yang lambat, mahal, dan melelahkan. Penyebabnya adalah masyarakat masih dianggap sebagai pihak yang melayani, sehingga upaya peningkatan kualitas pelayanan terlambat dan inovasi dalam pelayanan kurang berkembang. Pemerintah daerah perlu memperbaiki kualitas pelayanan publik agar dapat memenuhi tuntutan masyarakat dan mencapai kemakmuran yang lebih baik. (Sinambela, 2006:3).

Untuk memfokuskan penelitian pada jenis pelayanan tertentu, diperlukan pembatasan pada jenis pelayanan publik yang sangat fundamental yaitu sektor administrasi kependudukan, mengingat bahwa hal ini berhubungan dengan keberadaan setiap individu sebagai anggota masyarakat. Salah satu jenis layanan publik dalam sektor

administrasi kependudukan yang memiliki permintaan yang tinggi adalah Akta Kelahiran, bersama dengan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Nikah, dan Akta Kematian.

Masyarakat dapat merasakan manfaat dari pelayanan yang baik jika instansi penyedia jasa pelayanan benar-benar melayani dengan sopan dan profesional, mengikuti standar pelayanan yang baik, dengan prosedur yang tepat, aman, teratur, dan biaya jasa pelayanan yang pasti. Pelayanan yang baik dan profesional akan memberikan kepuasan pada masyarakat dan akan membangun kepercayaan dari pengguna jasa sehingga mereka akan kembali menggunakan layanan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu (1) Apa saja pencapaian kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Capil) Kota Tidore Kepulauan yang telah diberikan Kepada masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran ? (2) Apa saja faktor penghambat kualitas pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Capil) Kota Tidore Kepulauan ?

KAJIAN TEORI

Defenisi Pelayanan

Menurut Hardiyansah (2018:11), pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik barang maupun jasa dari satu pihak ke pihak lain. Sementara itu, Sinambela (2007:4) mengutip Kotler yang menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang memberikan manfaat dalam suatu kesatuan, dan dapat memberikan kepuasan meskipun tidak berupa produk fisik. Dengan demikian, kepuasan dalam pelayanan tidak hanya terkait dengan hasil atau produk yang diberikan, tetapi juga tergantung pada sikap dan perilaku penyedia layanan.

Menurut Gronross seperti yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2), pelayanan adalah suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba secara fisik, yang terjadi karena interaksi antara karyawan atau elemen-elemen lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan dengan konsumen, dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah atau kebutuhan konsumen atau pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiansyah (2018), kualitas pelayanan dapat diukur dari kepuasan masyarakat secara menyeluruh. Untuk dikatakan memiliki kualitas yang baik, suatu pelayanan harus mampu memberikan keputusan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu, Goestch dan Davis (dalam Tjipjono, 2000) menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi berbagai aspek, termasuk produk, proses, manusia, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Konsep kualitas juga memiliki definisi konvensional dan strategis menurut Sinambela (2006), dimana kualitas yang strategis mampu memenuhi

kebutuhan masyarakat. Kualitas sendiri terbagi menjadi dua, yaitu kualitas produk dan kualitas jasa. Menurut Lovelock (dalam Tjipjono, 2000), kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan dapat dikendalikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan sangat penting dalam pelayanan publik karena dapat menjadi indikator tingkat kepuasan pelanggan sesuai dengan harapan mereka

Standar Indikator Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran

Menurut Etta Mamang Sangadji (2013: 100), menjelaskan bahwa terdapat lima indikator kualitas jasa atau layanan, yaitu:

- a. Kendala (reliability), yang mencakup kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya, termasuk memberikan layanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, dan tidak melakukan kesalahan.
- b. Daya tanggap (responsiveness), yaitu kemampuan dan keinginan karyawan untuk membantu memberikan layanan yang dibutuhkan oleh konsumen.
- c. Jaminan (assurances), yang mencakup pengalaman, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan kepercayaan dari kontak personal untuk menghilangkan keraguan konsumen dan membuat mereka merasa bebas dari bahaya dan risiko.
- d. Empati, yang mencakup sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan konsumen melalui perhatian pribadi dan kemudahan komunikasi.
- e. Produk fisik (tangible), yang mencakup fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang harus tersedia dalam proses jasa.

Menurut Fandy Tjiptono (2017: 157), beberapa studi telah dilakukan untuk merumuskan indikator kualitas pelayanan/jasa yang spesifik. Meskipun ada beberapa

klasifikasi yang mirip satu sama lain, namun istilah-istilahnya berbeda.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang menganggap manusia sebagai alat untuk mengumpulkan data secara realistis sesuai dengan situasi yang ada. Fokus utama penelitian ini adalah mencari jawaban atas pertanyaan tentang bagaimana pengalaman sosial dan makna tertentu terbentuk secara sosial. Data yang dihasilkan berupa narasi, kata-kata tertulis atau lisan, serta perilaku yang diamati dari fenomena yang diteliti. Teori digunakan untuk menghasilkan generalisasi abstrak melalui proses induksi, dan penelitian ini bersifat eksploratif, sehingga teori tidak membatasi peneliti. Kesimpulannya, penelitian ini mengeksplorasi hubungan masyarakat di daerah operasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Tidore Kepulauan adalah bagian dari instansi pemerintah daerah setempat yang terbentuk berdasarkan peraturan dinas nomor 8 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kota Tidore Kepulauan. Fungsi dan tugas dari dinas ini diatur lebih lanjut oleh peraturan walikota (perwali) nomor 41 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil terletak di Jalan Ahmad Yani, Kelurahan Indonesiana, Kota Tidore Kepulauan.

Pencapaian Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Capil) Kota Tidore Kepulauan Yang Telah Diberikan Kepada Masyarakat Dalam

Pembuatan Akta Kelahiran

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Tidore Kepulauan memiliki peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di Dindukcapil Kota Tidore Kepulauan, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang diusulkan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (Fandy Tjiptono, 2005:70), yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Selain itu, peneliti juga meneliti kendala dalam pelayanan yang diberikan oleh Dindukcapil Kota Tidore Kepulauan serta upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di instansi tersebut.

a. Bukti Fisik

Salah satu faktor yang mempengaruhi penilaian kualitas layanan adalah aspek tangible. Aspek ini mencakup sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan, seperti loket pelayanan, komputer, telepon, alat perekam KTP, papan informasi, kursi tunggu, meja pelayanan, dan tempat sampah. Selain itu, kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan dan ruangan penunjang layanan seperti mushola dan kamar mandi, serta ketersediaan kotak saran untuk aspirasi masyarakat dan kerapian penampilan pegawai juga berperan dalam meningkatkan kualitas layanan. Untuk mengukur kualitas bukti fisik atau aspek tangible dalam mendukung pelayanan di Dindukcapil Kota Tidore Kepulauan, peneliti menggunakan teknik wawancara.

Setelah melakukan wawancara dengan informan menggunakan instrumen pertanyaan wawancara, ditemukan bahwa penting untuk melakukan perubahan dan perbaikan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan masyarakat. Salah satu aspek yang perlu diperbaiki adalah fasilitas layanan. Sarana pelayanan memiliki peran yang sangat penting dan berpengaruh besar terhadap peningkatan kualitas layanan. Fasilitas layanan yang memadai dapat

memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat selama berada di ruang pelayanan.

b. Keandalan

Untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, dibutuhkan keandalan dan profesionalisme dalam memberikan jasa yang cepat, akurat, dan memuaskan. Hal ini penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Keandalan atau reliability merujuk pada kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan.

Setelah melakukan wawancara dengan informan menggunakan instrumen pertanyaan wawancara, ditemukan bahwa salah satu bentuk pelayanan publik yang baik adalah memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Oleh karena itu, Aparatur Sipil Negara (ASN) harus dapat bekerja dengan cekatan. Keandalan atau reliability merujuk pada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan. Aspek-aspek yang terlibat dalam hal ini meliputi ketepatan waktu, kecepatan, dan kecermatan dalam menyelesaikan produk layanan. Hal ini sangat penting untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan tidak akan tercapai tanpa didukung oleh keandalan, kedisiplinan, dan kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan, terungkap bahwa Dindikcapil Kota Tidore telah memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Hal ini dapat dilakukan karena pegawai telah memproses pengajuan layanan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku. Namun, untuk pemrosesan layanan akta kelahiran, waktu penyelesaiannya belum jelas. Pemohon layanan baru akan diberitahu melalui pesan singkat (SMS) ketika layanan tersebut telah selesai diproses.

c. Daya Tanggap

Responsiveness atau ketanggapan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore mengacu pada kesiapan pegawai dalam memenuhi

kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang disediakan. Untuk menilai responsivitas pegawai dalam menanggapi keluhan dan membantu masyarakat dalam mengatasi kesulitan atau kebingungan saat mengurus layanan,

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan menggunakan instrumen pertanyaan, ditemukan bahwa responsivitas merupakan tindakan konkret yang dilakukan oleh sebuah organisasi untuk merespons kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas ini mengacu pada kemampuan dan kesediaan organisasi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada pengguna layanan, termasuk menyampaikan informasi yang jelas mengenai keperluan layanan. Sikap pegawai juga memainkan peran penting dalam menciptakan pelayanan responsif, termasuk sikap kesiapan dan kejujuran dalam merespons pertanyaan atau permintaan dari masyarakat.

d. Jaminan

Dibutuhkan jaminan untuk memastikan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang berkualitas. Jaminan tersebut dapat tercapai apabila para pegawai di kantor dinas pemerintahan mampu membangun kepercayaan di dalam hati para pemohon layanan. Untuk memastikan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, para pegawai harus menjaga komunikasi dan interaksi yang baik antar sesama pegawai maupun antara pegawai dengan masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan informan menggunakan instrumen wawancara, diketahui bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore memberikan jaminan kemudahan layanan kepada masyarakat dengan beberapa cara. Salah satunya adalah melalui pendaftaran pembuatan produk layanan secara online untuk beberapa

produk, seperti pembuatan akta kelahiran. Selain itu, masyarakat juga akan diberitahu melalui pesan singkat (SMS) ketika dokumen kependudukan yang diajukan telah selesai diproses oleh dinas tersebut.

Dalam rangka memberikan kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore juga menjamin keamanan masyarakat pemohon layanan. Keamanan yang dimaksud adalah kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa percaya yang tinggi kepada pengguna layanan, serta keandalan dan kepercayaan diri yang dimiliki para pegawai. Jaminan terkait pelayanan yang diberikan akan menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan pada pengguna layanan.

e. Empati

Empati adalah sebuah sikap yang mencakup perhatian tulus dan individual yang diberikan kepada pelanggan dengan tujuan memahami keinginan mereka. Dimensi empati ini memiliki peran yang signifikan dalam menilai kualitas layanan, karena sikap yang baik dari pegawai akan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap dinas/instansi terkait. Untuk memahami sikap pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pegawai untuk mengetahui prinsip mereka dalam memberikan pelayanan.

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan motto "bersenyum dan ramah, cepat, manusiawi, dan sopan". Selain itu, ketika menerima saran atau masukan dari masyarakat, jika saran tersebut kurang tepat, kami akan memberikan penjelasan secara rinci kepada masyarakat. Namun, jika saran tersebut membangun, kami akan menerima dan berusaha untuk melaksanakannya.

Faktor penghambat kualitas pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Capil) Kota Tidore Kepulauan

Pemberian pelayanan publik oleh

instansi pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan tugas utama aparatur negara sebagai penyelenggara pelayanan. Meskipun begitu, terdapat beberapa faktor penghambat kualitas pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan, terdapat beberapa faktor yang menjadi kendala atau penghambat dalam kualitas pelayanan, yaitu:

1. Kesadaran masyarakat dalam mempersiapkan persyaratan yang diperlukan. Komunikasi yang baik antara aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dan masyarakat perlu dijaga untuk mencapai tujuan yang diharapkan.
2. Sarana dan prasarana menjadi faktor penting dalam proses pelayanan publik. Keberadaan fasilitas pendukung yang memadai dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Namun, di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan, sarana dan prasarana pendukung pelayanan masih belum memadai, seperti ruangan tunggu dan pelayanan yang tidak dilengkapi dengan pendingin udara dan kamar mandi yang belum memadai.

PENUTUP

Kesimpulan

- a. Pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore dapat diukur dari lima aspek yaitu, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.
- b. Terdapat beberapa kendala dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Dinkapil Kota Tidore, seperti kurangnya kesadaran masyarakat dalam menyediakan berkas yang lengkap, serta sarana dan

prasarana yang belum memadai.

- c. Untuk mengatasi kendala tersebut, Dindukcapil Kota Tidore melakukan pembaruan informasi di laman web resmi dan menyosialisasikan hal ini kepada masyarakat. Selain itu, untuk mengatasi masalah jaringan yang sering terputus, Dindukcapil Kota Tidore berupaya dengan mengirim surat ke kantor pusat.

Saran

1. Sarana dan prasarana pelayanan di Dindukcapil Kota Tidore sebaiknya ditingkatkan dengan menambah fasilitas seperti kipas angin atau AC di ruang tunggu dan ruang pelayanan, serta menyediakan buku bacaan, koran, atau majalah untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat yang menunggu.
2. Dindukcapil Kota Tidore perlu mempromosikan laman web resminya kepada masyarakat dengan mengadakan sosialisasi layanan web di setiap kecamatan dan kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Etta Mamang Sangaji. 2013. Perilaku Konsumen. Yogyakarta. Andi.
- [2] Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta :Gava Media.
- [3] Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2007). Manajemen pelayanan . Yogyakarta.
- [4] Sinambella. (2006). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung, Alfabeta.
- [5] Tjipjono, Fandy, (2000). Manajemen Jasa. Edisi Kedua. Andi Yogyakarta