



Analysis Of The Quality Of Public Services In The Implementing Unit Of Population And Civil Registration In Cipayung Sub-District, East Jakarta

Soleh Harno^{1*}
Khikmatul Islah²

¹ Fakultas Ilmu Administrasi, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta

² Fakultas Ilmu Administrasi, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta

ARTICLE INFO

ISSN: 2798-2688

Keywords:

quality of public services; population; civil registration

ABSTRACT

The service of the Population and Civil Registration Implementation Unit of Cipayung Village, regardless of how good it is, does not necessarily have perfection. There are still shortcomings in the implementation process, and based on observations, problems are found that hinder the service process. This study uses qualitative methods that aim to analyze: (1) the quality of public services in the population and civil registration district in Cipayung Village; (2) supporting factors and obstacles to services in the population and civil registration district in Cipayung Village; and (3) efforts made in overcoming obstacles. Qualitative research is a study that aims to describe events and phenomena that occur in the field and present data systematically, factually, and accurately regarding the facts that occur in the field. The results of this study show that: (1) The quality of public services in the Population and Civil Registration Service in Cipayung Village has been applied to the dimensions of tangibleness, reliability, responsiveness, assurance, and emphaticness along with their indicators. However, it has not fully met the expectations of the community as users of the service. Among other things, the lack of friendly employees and the uncomfortable waiting room are lacking in meeting the criteria for indicators of the quality of public services in the Population and Civil Registration Satpel in Cipayung Village; (2) factors hindering the implementation of public services in the Population and Civil Registration Satpel in Cipayung Village are the lack of employee resources and dependence on one of the supporters of service infrastructure, namely the KTP stamp used for printing ID cards, which must wait from the central government; (3) the efforts made in overcoming obstacles are to ask for the help of officers in the village, provide training to each other's fellow employees, and always coordinate with related parties.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu (H.A.S. Moenir: 2002). Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan. Makin luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintah meliputi aspek kehidupan masyarakat, sebaiknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan publik tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan sehari-hari manusia.

Kualitas pelayanan publik merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Pelayanan publik perlu memperlihatkan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan publik yang baik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Masyarakat mempunyai hak dan kewajiban sebagai penduduk di suatu daerah, yaitu memiliki dokumen kependudukan, pelayanan administrasi kependudukan, adanya perlindungan atas data pribadinya, adanya kepastian Hukum atas Kepemilikan Dokumen, adanya Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan keluarganya, ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

Kelurahan Cipayung adalah salah satu kelurahan di wilayah kecamatan Cipayung kota Administrasi Jakarta Timur. Kelurahan Cipayung memiliki luas

wilayah 3,09 km², dengan jumlah penduduk 29311 jiwa memiliki kepadatan penduduk 9486 jiwa/km². Kelurahan Cipayung terdiri dari 8 RW dan 56 RT. Satuan pelaksana (Satpel) Kependudukan dan pencatatan sipil yang berada di kelurahan Cipayung secara struktur di bawah kendali Lurah dan Ka.Sektor kependudukan dan pencatatan sipil Kecamatan sehingga Satpel kependudukan dan pencatatan sipil kelurahan harus mengikuti petunjuk dan arahan sesuai ketentuan dari Lurah dan Ka.Sektor kependudukan dan pencatatan sipil Kecamatan.

Sesuai dengan Pergub DKI Jakarta nomer 263 tahun 2016 tentang organisasi dan tata kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil, Satpel Dukcapil yang berada di setiap kelurahan di wilayah DKI Jakarta mempunyai tugas-tugas antara lain: (a) Melaksanakan pelayanan penerimaan permohonan penerbitan dokumen kependudukan WNI yang meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), surat keterangan pindah datang penduduk WNI dalam satu Kelurahan, surat keterangan pindah, surat keterangan pindah datang penduduk WNI, surat keterangan kelahiran untuk penduduk WNI, surat keterangan kematian WNI, surat keterangan lahir mati untuk penduduk WNI dan pencatatan sipil, (b) Melakukan verifikasi dan validasi awal data dan informasi kelengkapan berkas permohonan penerbitan dokumen administrasi kependudukan, (c) Mengelola, menyajikan dan memelihara data dan informasi administrasi kependudukan lingkup Kelurahan, (d) Melaporkan dan mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil tingkat kelurahan Kelurahan.

Kebutuhan akan dokumen kependudukan sudah menjadi rutinitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kelurahan Cipayung Jakarta Timur untuk menyediakan pelayanan kependudukan supaya terdaftarnya seluruh elemen masyarakat yang ada di Indonesia khususnya di Kelurahan Cipayung Kecamatan Cipayung Jakarta Timur. Kebutuhan akan dokumen seperti identitas penduduk, pindah dan datangnya penduduk serta pendataan penduduk perlu dilakukan mengingat populasi masyarakat setiap harinya maupun setiap detiknya mengalami penambahan jumlah penduduk yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab pemerintah dalam mengelola pertumbuhan penduduk.

Setiap warga yang bertempat tinggal di daerah Kelurahan Cipayung Kecamatan Cipayung Jakarta Timur wajib mendaftarkan diri ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil supaya mempunyai identitas diri. Identitas diri tersebut seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) memiliki manfaat yang baik untuk warga negara khususnya indonesia, selain sebagai tanda pengenal, adanya identitas diri juga berguna untuk masyarakat yang bepergian ke daerah yang jauh membantu masyarakat untuk melamar pekerjaan, karena sudah menjadi kewajiban bagi setiap warga negara, dimanapun berada, aktifitas apapun yang dilakukannya.

Pelayanan Satpel Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kelurahan Cipayung Kecamatan Cipayung Jakarta Timur sejauh ini telah berjalan dengan baik, namun masih memiliki kekurangan dalam proses pelaksanaannya dan masih ditemukannya permasalahan-permasalahan yang menghambat proses pelayanan.

Hal tersebut sesuai dengan penelitian Budi Hartono (2017) tentang “Kualitas Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”, permasalahan terkait kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung kepada masyarakat, yaitu kurangnya disiplin pegawai, kurangnya sumber daya manusia yang menghambat pelaksanaan pelayanan hingga menyebabkan pelayanan menjadi kurang berkualitas seperti tugas dari salah satu bidang dibantu oleh bidang yang lain karena kekurangan tenaga kerja, waktu penyelesaian yang lama dan memakan waktu berbulan-bulan. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa kualitas pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung menunjukkan bahwa: (1) dilihat dari aspek tangibel (bukti fisik) sudah lebih baik, usaha-usaha yang dilakukan seperti penambahan bener, pendaftaran via sms, penambahan ruang informasi dan pengaduan, mobil pelayanan keliling yang baru-baru ini beroperasi di 3 kecamatan dan 3 hari kerja dalam seminggu, (2) Realibility (kehandalan) belum prima, masih ada yang harus diperbaiki walaupun selalu melakukan pembekalan terhadap pegawainya dan melakukan inovasi tetap saja masih ada pegawai yang belum memahami betul proses pelayanan, (3) Responsiveness (daya tanggap) masih kurang karena responnya lambat, dan kecermatannya kurang, maka dari itu menyebabkan nomor antrian semakin panjang dan masyarakat bolak-balik untuk mendapatkan kapastian, (4) Assurance (jaminan) belum ada jaminan penyelesaian yang jelas, kalau jaminan biaya memang sudah gratis, (5) Empaty (kepedulian) sudah lebih baik dalam melayani masyarakat. Kesimpulan dari penelitian ini tentang kualitas pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ada kesesuaiannya dengan teori kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeitzmalh dkk 1990 yang dimana pelayanannya harus memenuhi dimensi-dimensi yang menjadi pelengkap suatu pelayanan.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Dalam penelitian ini menggunakan teori Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman, Zaithami, dan Berry dalam Tjiptono (2013), bahwa kualitas pelayanan dapat diukur

dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati), sebab teori ini sesuai dengan objek penelitian yang akan diteliti.

Dalam mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan maka digunakan teknik sebagai berikut :

1. Observasi

Melakukan pengamatan terhadap Pelaksanaan tugas dari para pegawai Satpel Kependudukan dan Catatan Sipil Kelurahan Cipayung Kecamatan Cipayung Jakarta Timur dan tanggapan dari masyarakat.

2. Wawancara

Untuk mendapatkan data dan informasi yang mendalam, dilakukan melalui wawancara mendalam kepada narasumber yang dapat memberikan informasi sesuai kebutuhan. Narasumber dalam pelaksanaan wawancara dipilih sesuai dengan kompetensinya.

3. Analisis Data Primer dan Sekunder

Data primer sebuah data secara langsung diperoleh dari informan (Narasumber). Untuk memperoleh data primer dilakukan penelitian lapangan dari hasil pencatatan dan rekaman wawancara secara bebas maupun terpimpin.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan informan dengan pertimbangan pada kemampuan informan untuk memberikan informasi selengkap mungkin kepada penulis. Informan penelitian adalah Kepala satuan pelaksana, pegawai pelayanan di Kantor Kelurahan Cipayung dan 10 dari masyarakat pengguna layanan.

Teknik analisis dalam penelitian ini adalah mencakup transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi sumber.

Hasil dan Diskusi

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk layanan pemerintah yang di butuhkan oleh masyarakat, berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan harus menuruti semua keinginan Pengguna layanan.

1. Kualitas Pelayanan Publik di Satpel Kependudukan dan Pencatatan sipil Kelurahan Cipayung.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan

pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan sebagai berikut :

Dimensi Tangibel (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Pada penelitian ini, dimensi tangibel ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Pelayanan publik di Satpel Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kelurahan Cipayung sudah menerapkan dimensi Tangibel beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan pegawai saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa indikator yang belum memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Indikator yang belum memenuhi harapan masyarakat antarlain ruang tunggu yang masih kurang nyaman, karena posisi ruang tunggu yang berada tepat di pintu masuk sehingga masyarakat yang menunggu merasa terganggu dengan lalu lalang orang yang keluar masuk kantor.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan, karena apabila pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

Kedua adalah dimensi *Reliability* (kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan

merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Pada penelitian ini, dimensi reliability ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik di Satpel Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kelurahan Cipayung sudah menerapkan dimensi reliability. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat terutama terhadap keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan.

Kemampuan dan sumber daya pegawai di Satpel Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih sangat terbatas, selain itu kekurangan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena standard operating procedure tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Ketiga adalah Dimensi Responsiviness (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas.

Pelayanan publik di Satpel Kependudukan dan pencatatan Sipil sudah menerapkan dimensi Responsiviness beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan. Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Keempat adalah Dimensi Assurance (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari

komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahaman pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pelayanan publik di Satpel Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kelurahan Cipayung sudah menerapkan dimensi Assurance beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya gratis dalam pelayanan.

Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan terhadap pegawai pelayanan.

Kelima dimensi Emphaty (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Pelayanan publik di Satpel Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kelurahan Cipayung sudah menerapkan dimensi Emphaty beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti masih ada pegawai pelayanan yang belum melayani dengan sikap ramah.

Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

2. Hambatan Pelayanan Publik di Satpel Kependudukan dan Pencatatan sipil Kelurahan Cipayung.

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang, keahlian yang dimiliki pegawai belum optimal. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar KTP seperti blangko KTP yang ketersediannya terikat dari pemerintah pusat. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu berupa penyediaan fasilitas atau alat bantu dan adanya internet agar bisa terhubung dengan data dari Dinas. Alat bantu menjadi faktor pendukung karena dengan adanya alat bantu maka pekerjaan dalam melayani pengguna layanan akan semakin mudah. Selain alat bantu motivasi dari pimpinan dan sesama pegawai merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat berperan penting, dengan adanya motivasi pegawai akan lebih bersemangat dalam melayani masyarakat.

3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang ada dalam pelayanan publik di satpel Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kelurahan Cipayung.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik tidak sedikit mengalami hambatan dalam pelaksanaannya. Setiap instansi ataupun satuan pelaksana dalam pelaksanaan pelayanan publik selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat. Dalam pelaksanaannya apabila menemui hambatan atau kendala sebagai kepala pelaksana harus mampu memberikan solusi ataupun upaya sebagai langkah untuk mengatasi hambatan tersebut. Satuan pelaksana Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kelurahan Cipayung sebagai ujung tombak pelayanan administrasi kependudukan harus mampu menjaga kualitas dalam pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Satpel Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kelurahan Cipayung masih menemui hambatan atau kendala. Adapun upaya yang sudah dilakukan oleh Satpel Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kelurahan Cipayung yaitu dengan:

- a. Meminta bantuan tenaga atau karyawan dari pihak kelurahan sebagai upaya mengatasi kekurangan sumber daya manusia atau pegawai.
- b. Berkoordinasi dengan pihak kecamatan ataupun Satpel Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kelurahan lain dalam rangka saling mendukung untuk terpenuhinya blanko untuk pencetakan KTP.
- c. Memberikan arahan kepada karyawan untuk saling bekerja sama dan saling memberikan pelatihan dalam penggunaan alat bantu pelayanan.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik di Satpel kependudukan dan Pencatatan Sipil Kelurahan Cipayung dalam pelaksanaan pelayanan sudah menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty. Akan tetapi dari kelima dimensi tersebut masih ada beberapa indikator dari beberapa dimensi yang masih belum maksimal di laksanakan. Antara lain ruang tunggu pelayanan yang kurang strategis, belum semua pegawai memiliki keahlian dalam mengoperasikan alat bantu, kurangnya sumberdaya manusia dan masih adanya pegawai yang kurang ramah dalam pelayanan.
2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Satpel Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kelurahan Cipayung adalah kurangnya sumber daya pegawai, ketergantungan blangko pencetakan KTP, belum seluruh pegawai memiliki keahlian dalam pengoperasian alat bantu. Sedangkan faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan adalah motivasi yang diberikan pegawai satu sama lain, tersedianya alat bantu dan ketersediaan sarana prasarana sebagai pendukung proses pelayanan.
3. Upaya yang telah dilakukan dalam menjaga kualitas pelayanan publik antara lain dengan meminta bantuan petugas, berkoordinasi antar sesama satuan pelaksana dan saling memberikan pelatihan dalam pengoperasian alat bantu pelayanan.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia.
2. LLDIKTI Wilayah III.
3. Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI.
4. LPPM Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.

Daftar Pustaka

Buku

Afan Gaffar. 2001. Politik Indonesia: Transisi Menuju Demokrasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Ambar teguh Sulistiyani (ed). 2004. Memahami Good Governance: Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Gava Media.
- Agustino, Leo. (2006). Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: CV. Alfabeta.
- Atik & Ratminto. 2012. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Budiardjo, Miriam. (2000). Dasar-dasar Ilmu Politik. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Cristhoper H Lovelock dan Lauren K. Wright, 2007, Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua, Jakarta; PT. INDEKS.
- Dwiyanto, Agus. (2005). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press.
- Dunn, William. N. (2003). Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press.
- Fitzsimmons, JA & Fitzsimmons, MJ, Service Management for Competitive Advantage, New York, NY, McGraw Hill Inc. 1994, h 189 dalam Kristin, Ari Prasetyoningrum. "Analisis Dimensi-Dimensi Serqual Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Kantor Cabang Bank Syariah Kota Semarang)". Jurnal Economica. Vol 1, Edisi 1. Mei 2010.
- Hadi, Sabari Yunus, 2000. Struktur tata ruang kota, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Irfan, Islamy. M. (2001). Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara. Jakarta:Bina Aksara.
- Moenir, A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Riant. 2004. Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi. Jakarta:PT.Elek Media Komputindo.
- Parson, Wayne. 2006. Public Policy: Pengantar Teori dan Praktis Analisis Kebijakan, Jakarta: Pranada Media Group.
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Pinto dalam Nisjar S.Karhi. 2001. Beberapa Catatan Tentang "Good Governance", Jurnal Administrasi Dan Pembangunan, Vol. 1 No. 2, 1997, Hal 119, Widodo, Good Governance. Surabaya: Insan Cendekia.
- Riduwan, 2004, Dasar-dasar Statistika, Edisi Ketiga. Bandung: Alfabeta.
- Samodra, Wibawa., Yuyun. P dan Agus P. (1994). Evaluasi Kebijakan Publik. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sampara Lukman. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta : STIA LAN. Press.
- Sedarmayanti. 2009. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik). Bandung : Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta:PT. Bumi Aksara.
- Subarsono, AG. (2006). Analisis Kebijakan Publik:Konsep, Teori dan Aplikasi. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Sukmadinata. 2012. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2009). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung:CV. Alfabeta.

- Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung:CV. Alfabeta.
- Sholihin, Mahfud dan Ratmono, Dwi. (2013). Analisis SEM-PLS dengan WrapPLS 3.0 Untuk Hubungan Nonlinear dalam Penelitian Sosial dan Bisnis. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Thoha, Miftah.2008. Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Jakarta : Kencana.
- Wahab, Solichin Abdul. (2004). Analisis Kebijakan:Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara. Jakarta:PT. Bumi Aksara.
- Winarno, Budi. (2002). Teori dan Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta:Media Pressindo.
- Yudohusodo, S., 1991, Rumah Untuk Seluruh Rakyat, INKOPPOL, Unit Percetakan Bharakerta, Jakarta.
- Penelitian dan Pengembangan Administrasi Negara. FISIP Universitas Padjajaran, Bandung.

Jurnal

- Budi hartono (2017), Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, Bandung.
- Achni Sutopo,(2017),Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.
- Sulva Widya Sari (2018), The Effect of Service Quality on Customer Retention As Mediation Variables in Java Eating Houses.
- Ones Gita Crystalia (2017), Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo, Yogyakarta.
- Suparto Bonde, Jamin Potabuga dan Frans Singkoh (2017), Kinerja Aparat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan E-Ktp Di Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan, Sulawesi.