

## KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIAK

Ahmad Hendro<sup>1</sup> & Khotami<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau, Pekanbaru  
Email Korespondensi: khotami.ip@soc.uir.ac.id

Diterima: 12-09-2022

Disetujui: 12-12-2022

Diterbitkan: 20-12-2022

### Abstrak

Pelayanan publik merupakan hak dari warga negara dan negara memiliki kewajiban untuk memenuhi hak-hak warga tersebut dengan tidak memihak individu atau kelompok manapun serta diselenggarakan secara berkualitas. Kehadiran penyelenggara dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan sangat penting bagi kehidupan masyarakat, karena sejak lahir seseorang tidak dapat dipisahkan dari pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Produk administrasi kependudukan seperti KTP elektronik, Kartu Keluarga, Akta Pencatatan Sipil, Akta Kelahiran, dan lain-lain menjadi persyaratan untuk layanan dasar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak. Dengan tidak memiliki dokumen kependudukan, masyarakat tidak bisa mengakses pelayanan dasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi masyarakat dan memberikan masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan siak dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Hasil penelitian menemukan bahwa jaminan terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak belum dapat terlaksana dengan maksimal terutama dalam hal jaminan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan dan jaminan akan rasa aman terhadap masyarakat yang melalukan pengurusan tertentu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Pelayanan Publik, Administrasi

### Abstract

*Public services are the rights of citizens and the state has an obligation to fulfill these citizens' rights by not taking sides with any individual or group and being held in a quality manner. The presence of organizers in meeting the needs of population administration is very important for people's lives, because from birth a person cannot be separated from population registration and civil registration. Population administration products such as electronic ID cards, family cards, civil registration certificates, birth certificates, etc. are requirements for basic services at the Siak Regency Population and Civil Registration Service. By not having population documents, people cannot access basic services. This study aims to find out how the quality of public administration services and provide input to the Office of Population and Civil Registration of the District of Siak in order to improve the quality of services for administering population administration. The results of the study found that guarantees for services at the Siak Regency Population and Civil Registration Service could not be carried out optimally, especially in terms of guaranteeing the timely completion of services and guaranteeing a sense of security for people who carry out certain arrangements at the Siak Regency Population and Civil Registration Service*

**Keywords:** Service, Public Service, Administration

## PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Dalam implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah telah memberikan keleluasaan dan kekuasaan kepada Pemerintah Daerah dalam menyusun dan menetapkan Organisasi Perangkat Daerah. Penyusunan organisasi perangkat daerah harus mempertimbangkan kewenangan yang dimiliki, karakteristik, potensi dan kebutuhan daerah, kemampuan keuangan daerah, ketersediaan sumber daya aparatur dan pengembangan pola kemitraan. Otonomi Daerah dalam realisasinya mempunyai hak, wewenang dan kewajiban mengurus rumah tangganya sendiri, jelas tidak akan dapat berjalan dengan baik, jika tidak ditunjang program kerja yang baik. Untuk program kerja yang baik diperlukan serangkaian proses pembinaan kinerja penyusunan program secara tepat yang dipengaruhi berbagai faktor antara lain :

1. Instrumen Data Program kerja yang akurat;
2. Tersedianya data base program kerja;
3. Kualitas sumber daya aparatur;
4. Tersedianya sarana prasarana yang memadai;
5. Kebijakan yang mendukung.

Kebijaksanaan pemerintah dalam upaya mewujudkan sistem Pemerintahan yang baik (*good governance*) menuntut adanya koordinasi yang baik, integritas, profesionalitas, etos kerja dan moralitas yang tinggi dari setiap aparatur negara. Terselenggaranya *good governance* ini merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam pembangunan. Berdasarkan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2019 tentang Pemberian Hak Akses Dan Pemanfaatan Data Kependudukan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak yang berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Peraturan Bupati Siak Nomor 66 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Siak Nomor 139 Tahun 2017 tentang Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak menjelaskan tentang penjabaran tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam melaksanakan urusan administrasi kependudukan. Dalam rangka menyelenggarakan tugas pokok dan fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak mempunyai program kerja yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, kartu tanda penduduk, kartu keluarga serta pelayanan administrasi kependudukan lainnya. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada instansi tersebut, masih terdapat beberapa jenis pelayanan yang belum optimal kepada masyarakat yang dilihat dari beberapa dimensi mengenai kualitas pelayanan sehingga peneliti tertarik untuk melakukan pendalaman mengenai bagaimana kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak yang dianalisis berdasarkan teori dan konsep berkenaan dengan kualitas pelayanan.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan 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 ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (Ratminto dan

Atik, 2005), “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasatmata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat *intangible* (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Pendapat Moenir (2014: 16-17), “pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung”. Dalam buku yang sama mengemukakan sebagai berikut: “pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses”.

Selanjutnya proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat. Memahami hal pelayanan sebagai suatu cara untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau sekelompok orang atau suatu badan yang tergabung dalam kepentingan umum sehingga arti pelayanan dan pelayanan umum pada dasarnya tidak jauh berbeda, sehingga keduanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan orang lain (individu dan masyarakat). Pelayanan jika dihubungkan dengan administrasi publik dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat. Pengertian pelayanan secara terinci yang dikemukakan oleh Gronroos (Ratminto dan Atik, 2005) yaitu: Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi). Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris “Public” yang berarti masyarakat umum dan Negara, kata public dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan adalah: Segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik seiring dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, Karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang 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. Pelayanan publik menurut Nina Rahmayanty (2013: 85) adalah, “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ruang lingkup pelayanan publik meliputi: Pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi

dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminansosial, energi, perbankan, perhubungan, sumberdaya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan uraian tentang definisi pelayanan publik sebagaimana yang telah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maupun Lembaga pemberi pelayanan kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang pada keadaan yang lebih baik. Hal ini berarti bahwa makna kualitas bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif.

Sementara itu, jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (SANKRI Buku III 2004: 85) yaitu:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Kesimpulan dari berberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa, pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang dan pelayanan kemasyarakatan. Dari jenis-jenis pelayanan tersebut, pelayanan merupakan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

### **Kualitas Pelayanan**

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Goetsch dan Davis (Tjiptono dan Diana, 2003), menyebutkan kualitas merupakan "suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencangkup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan

kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang”.

Vincent Gaspersz (2011: 6) dalam (Wahidin dan Muttaqin, 2018) menyebutkan bahwa: Ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan strategis. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas dari segi strategi adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*). Gronroos dalam (Ratminto dan Winarsih 2005) mendefinisikan pelayanan sebagai berikut: Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Kasmir (2006), mengatakan bahwa “pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah”. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempat atau pelayanan secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas dan pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan kantor Disdukcapil siak, pihak kantor Disdukcapil siak sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

### **Manfaat Kualitas Pelayanan**

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik. Tjiptono dan Chandra (2005), menyebutkan bahwa “aspek penilaian terhadap kualitas jasa bias mencakup berbagai faktor yang saling terkait. Faktor yang saling terkait tersebut diantaranya adalah lokasi, biaya, status akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf, reputasi, variasi pelayanan yang disajikan, jam operasi, sikapstaf, perhatian personal terhadap kebutuhan pelanggan, ketersediaan dan aksesibilitas terhadap fasilitas dan lain sebagainya”.

Selanjutnya, Tjiptono dan Chandra (2005) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

- a) Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
- b) Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*.

- c) Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standard kualitas.

### **Dimensi Kulaitas Pelayanan**

Tingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik. Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam (Tjiptono dan Diana, 2003) mengidentifikasi lima dimensi kualitas, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau ragu-ragu.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Selanjutnya menurut Parasuraman dan kawan-kawan (Tjiptono dan Gregorius, 2011) menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan menjadi empati (*emphaty*).

### **METODE PENELITIAN**

Untuk mempermudah penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Penggunaan metode ini bertujuan untuk melihat secara mendalam mengenai kualitas pelayanan publik dalam pengurusan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dengan menggunakan analisa data kualitatif melalui penggambaran dan pemilahan data secara sistematis serta menghimpun data-data yang ada untuk dianalisis menggunakan triangulasi data. Penelitian ini dibatasi dari data yang dikumpul melalui informasi dari sejumlah informan terkait dengan bagaimana kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.

### **PEMBAHASAN**

Berdasarkan pada teori kualitas pelayanan, maka penulis dalam penelitian ini menggunakan teori Zeitham, Berry dan Parasuraman sebagai alat untuk menganalisis tentang kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dengan menggunakan indikator yakni, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* yang dapat dilihat pada uraian berikut:

### ***Tangible* (Bukti Fisik)**

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mendapati bahwa indikator *tangible*/ bukti fisik dalam pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak belum menunjukkan hasil yang memadai. Hal ini ditunjukkan dengan belum lengkapnya fasilitas penunjang seperti nomor antrian elektronik dan minimnya jumlah mesin cetak dokumen yang digunakan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan suatu pengurusan. Selain itu, kurangnya keramahan dari petugas pemberi pelayanan dalam beberapa jenis pelayanan di bidang administrasi berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Indikator *tangible* dalam pelayanan merupakan aspek pelayanan yang berwujud fisik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat contohnya senyum yang selalu ditampilkan pada saat melayani pelanggan, selain itu pelanggan juga menilai tampilan secara fisik dan pelayanan yang terlihat nyata, serta fasilitas yang ada dan telah disediakan.

Fasilitas merupakan faktor pendukung agar pelayanan tersebut memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Pasuraman dalam (Tjiptono dan Diana, 2003) yaitu segala bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Fasilitas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak memang sudah memenuhi syarat dalam pelayanan administrasi masyarakat dan dinilai sudah cukup memadai, antara lain terdapat loket atau meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu dan terdapat fasilitas pendukung seperti kipas angin, sistem informasi, dan televisi, sehingga masyarakat terbantu dalam melakukan pengurusan tertentu meski ada beberapa fasilitas pendukung lainnya yang belum lengkap sehingga hal ini juga dapat menghambat kemudahan dalam melakukan pengurusan dengan cepat. Selain itu, *tangible* juga dapat dilihat dari kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kedisiplinan pegawai juga berpengaruh pada efektif tidaknya sebuah pelayanan. Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Gordon S. Watkins dkk (Moenir, 2014), disiplin dalam pengertian yang utuh ialah suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi. Kedisiplinan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kecamatan Siak dapat dikatakan kurang baik, hal ini masih ditemukan adanya keluhan dari masyarakat dan pernyataan pegawai mengenai tidak disiplinnya waktu yang ditunjukkan oleh beberapa pegawai di bidang pelayanan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.

### ***Reliability* (Kehandalan)**

Hasil penelitian menemukan bahwa indikator *reliability* atau kehandalan dalam pelayanan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kecamatan Siak menunjukkan hasil yang baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan sikap petugas pemberi pelayanan khususnya di bidang pelayanan administrasi yang memiliki kualifikasi pendidikan yang sesuai standar kualitas sumber daya manusia di masing-masing bidang, serta keakuratan dan kecermatan para pegawai dinas dalam menyelesaikan setiap dokumen pengurusan administrasi di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak tersebut. 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. Keandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Pasuraman (Tjiptono dan Diana, 2003) kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

### ***Responsiveness (Daya Tanggap)***

Indikator Responsiveness dalam pelayanan merupakan kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa kepada masyarakat dengan cepat. Hasil penelitian mendapati bahwa daya tanggap yang ditunjukkan oleh petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak sudah cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan kemauan pegawai dalam melayani masyarakat yang melakukan pengurusan guna memperoleh pelayanan yang prima. Hal tersebut juga dapat dilihat dari respon dan kecepatan pegawai di dinas dalam melayani. Dengan adanya respon langsung dari pegawai tersebut sehingga pemohon dengan segera mendapatkan pelayanan dengan cepat. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Siak sebisa mungkin merespon langsung dan melayani masyarakat dengan cepat. Hal itu terlihat pada saat proses pelayanan, dimana masyarakat yang datang berurusan di kantor dinas langsung direspon oleh pegawai sehingga pemohon dengan mudah mendapatkan layanan. Dalam hal kecepatan dalam pelayanan tergantung pada jumlah antrian layanan, yang mana hal ini terlihat dari jumlah masyarakat yang akan melakukan pengurusan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.

### ***Assurance (jaminan)***

Jaminan dalam pelayanan merupakan salah satu unsur yang dapat menentukan kualitas pelayanan. Hasil penelitian memperoleh informasi bahwa indikator *assurance* dalam pelayanan administrasi di Kantor dinas belum menunjukkan hasil yang maksimal. Hal tersebut di dapatkan dari hasil pengamatan dan informasi dari informan yang menyatakan bahwa belum ada jaminan mengenai ketepatan waktu penyelesaian satu jenis layanan, baik layanan administrasi maupun kependudukan. Indikator *assurance* dalam pelayanan merupakan jaminan kenyamanan dan ketepatan waktu dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dalam melakukan pelayanan yang berkualitas, diperlukan adanya jaminan yang diberikan oleh pelayanan publik. Jaminan tersebut dapat dilihat dari ketepatan waktu. Dengan adanya ketepatan waktu akan menghindarkan masyarakat dari pungutan liar dan waktu yang tidak jelas. Biaya dan penyelesaian waktu yang diberikan telah disesuaikan dengan setiap jenis pengurusan perizinan maupun non perizinan.

### ***Emphaty (Empati)***

Hasil penelitian menemukan bahwa indikator *emphaty* dalam pelayanan administrasi di kantor dinas menunjukkan bahwa masyarakat mendapatkan kemudahan dalam melakukan pengurusan baik Kartu Tanda Penduduk, dokumen Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Indikator *emphaty* juga dilihat dari perhatian yang diberikan petugas terhadap kebutuhan masyarakat. Hal tersebut ditandai dengan sikap ramah yang ditunjukkan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dalam melayani setiap kebutuhan masyarakat. Sikap yang dimaksud menunjukkan kemauan melayani berbagai kebutuhan



masyarakat dalam melakukan pelayanan. Sikap itu antara lain ramah, sopan dan menghargai setiap pemohon atau penerima layanan yang datang. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Pasuraman (Tjiptono dan Diana, 2003) kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Pelayanan yang ramah dan sopan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan. Dengan sikap yang ramah dan sopan, masyarakat akan merasa senang untuk melakukan pelayanan. Namun terlihat, sikap yang ramah, sopan, menghargai dan tidak adanya diskriminasi ditunjukkan oleh pegawai Kecamatan masih kurang. Masih ada keluhan dari penerima layanan seputar sikap yang ditunjukkan pegawai dalam melayani. Melalui hasil penelitian, sikap ramah, sopan yang ditunjukkan oleh pegawai di anggap masih kurang.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas Pelayanan dapat diberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak belum menunjukkan kualitas yang maksimal secara keseluruhan terutama pada pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini dilihat dari beberapa indikator kualitas pelayanan yang menunjukkan kualitas yang belum memadai seperti pada indikator bukti fisik dan jaminan pelayanan. Meski demikian, hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Siak sudah sesuai dengan standar pelayanan dan harapan masyarakat, seperti responsivitas Dinas dalam memberikan layanan, penampilan petugas dalam pelayanan, kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, ketepatan waktu pelayanan, pemenuhan pelayanan, perhatian terhadap kebutuhan pelayanan kepada masyarakat, serta .

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy, T., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy, T., & Gregorius, C. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 3. Penerbit CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Gobel, Y., Wahidin, W., & Muttaqin, M. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(3), 177-188.
- Judge, Z. *Pelayanan Publik Atas Administrasi Kependudukan Pada Masyarakat Kabupaten Kepulauan Seribu*.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT. Raja grafindo Persada
- Lembaga Administrasi Negara. (2004). *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam Landasan Dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan Dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara*.
- Moenir.(2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nina Rahmayanty (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nasution M. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rahmayanty, N. (2013). *Excellent service management*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Ratminto, W. (2005). Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual. *Penerapan Citizen Charter dan Standart Pelayanan Minimal*, Penurity: Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2004). Manajemen Jasa (Yogyakarta: Andi. I, Cet, 3, 94.