

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO TAHUN 2022

Rasta Oki Hudi Saputri <sup>1</sup>, Azmi Muttaqin<sup>2</sup>

*Program Studi Ilmu Politik, FISIP, Universitas Wahid Hasyim*

[azmimutt2304@gmail.com](mailto:azmimutt2304@gmail.com)

### **Abstract**

*This paper aims to determine the implementation of the quality of public services at the Wonosobo District Population and Civil Registry Office in 2022. Using qualitative research methods and theory according to Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry with ten sub-indicators, namely: Physical facilities (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), competence (competency), governance (courtesy), credibility (credibility), security (security), access (access), communication (communication), and attention to customers (understanding the customer). Based on the results of research and data analysis that has been carried out by researchers and the elaboration of the theory used, it can be concluded that the quality of public services at the Population and Civil Registration Office of Wonosobo Regency is categorized as good.*

**Keywords:** *Civil Service, Department of Population and Civil Registration, Wonosobo Regency.*

### **Abstrak**

*Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo tahun 2022. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan teori Menurut Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry dengan sepuluh sub indikator yaitu : Fasilitas fisik (tangible), Reliabilitas (reliability), Responsivitas (responsiveness), Kompetensi (competency), Tata karma (courtesy), Kredibilitas (credibility), Keamanan (security), Akses (access), Komunikasi (communication), dan Perhatian pada pelanggan (understanding the customer). Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti dan penjabaran dari teori yang dipakai maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dikategorikan baik.*

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Wonosobo.*

## A. PENDAHULUAN

Negara Indonesia merupakan negara kepulauan, yang dapat membuat persebaran penduduk di Indonesia tidak merata. Dengan persebaran penduduk tidak merata, dapat memicu adanya permasalahan, sehingga mendesak pemerintah untuk mengambil langkah-langkah kebijakan. Persebaran penduduk yang tidak merata tersebut, dapat juga menjadi permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan di Indonesia. Beberapa masalah yang dihadapi oleh pemerintah yaitu, terkait dengan kemiskinan, pengangguran, ekonomi, kesehatan, pendidikan, pembangunan, dan sebagainya. Dalam menyikapi masalah kependudukan, penyelenggara negara dituntut untuk mencari solusi dalam penyelesaiannya. Pemerintah tingkat pusat dan pemerintah daerah, harus mampu mengumpulkan dan menyiapkan data kependudukan, secara akurat dan lengkap yang dibutuhkan dalam rangka, memenuhi informasi mengenai kependudukan untuk merumuskan suatu kebijakan.

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak "melayani" bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Sejalan dengan fungsi dan peran pemerintah yang harus dilaksanakan baik ditingkat pusat maupun daerah, pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.<sup>1</sup>

Fenomena pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah menunjukkan gejala yang hampir sama di berbagai sektor pelayanan pemerintah yang berujung pada ketidakpuasan masyarakat sebagai konsumen, salah satunya terjadi di Kabupaten Wonosobo, yaitu dalam hal pelayanan pembuatan akta kelahiran yang diselenggarakan oleh aparat pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

Dengan jumlah penduduk yang semakin besar apabila tidak diatur dengan sedemikian rupa maka tentunya akan banyak menimbulkan berbagai permasalahan, salah satunya adalah masalah pendataan penduduk, khususnya yang berkaitan dengan akta kelahiran. Untuk mendapatkan data tentang kependudukan, maka pemerintah Kabupaten Wonosobo memerlukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai instansi pemerintahan yang menangani masalah kependudukan di Kabupaten Wonosobo.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wonosobo dibentuk sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari instansi yang berfungsi untuk melayani masyarakat salah satunya dalam hal kegiatan pelayanan akta kelahiran. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wonosobo mempunyai kedudukan sebagai unsur pelaksana dari pemerintahan daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung

---

<sup>1</sup> Barata. 2004. *Pelayanan Prima*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya. Hal. 27

jawab kepada Bupati Wonosobo. Berdasarkan latar belakang penelitian, penulis tertarik untuk meneliti “Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo”.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur, atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.<sup>2</sup> Dalam penelitian ini sumber primer berasal dari wawancara dengan Ibu Ros selaku Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, Bapak Sutarman selaku Security, Bapak Siswanto selaku petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, Bapak Ruslan selaku masyarakat yang berkunjung, Bapak Samsudin selaku masyarakat yang berkunjung, Ibu Nina selaku masyarakat yang berkunjung, Kak Vivi selaku masyarakat yang berkunjung, Kak Lia selaku masyarakat yang berkunjung, Ibu minah selaku masyarakat yang berkunjung, Bapak Sunarjo selaku masyarakat yang berkunjung, Bapak Slamet selaku masyarakat yang berkunjung, Ibu Rina selaku masyarakat yang berkunjung, dan Mas Herman selaku tukang parkir. Sebaliknya untuk data dengan jenis data sekunder sumber data yang digunakan bukan langsung dari subjek atau objek yang diteliti melainkan dari pihak lain. Dalam penelitian ini sumber data sekunder berasal dari dokumen yang sesuai dan penelitian-penelitian terdahulu.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Saryono, S.KP., M.Kes & Mekar Dwi Angreani, S.Kep., Ns., M.Kep., *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Bidang Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta, 2010, hal.1

<sup>3</sup> Bambang Sugeng, 2020, *Metode Penelitian Kualitatif (Eksplanatif)*, Yogyakarta: Penerbit Deepublish, Hal 294

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

Pada penelitian ini akan dilakukan pembahasan yang merupakan rangkaian dari suatu penelitian untuk mengetahui gambaran yang terjadi mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Untuk menentukan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo maka teori yang digunakan adalah teori yang dikemukakan oleh Valerie A.Zeithaml, A.Parasuraman, dan Leonard L.Berry dalam bukunya *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation* (1990) mengemukakan hasil penelitiannya bahwa ada sepuluh kriteria atau dimensi (*variabel*) yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu *Ten Dimensions of SERQUAL (service quality)* sebagai berikut :

#### 1. Fasilitas fisik (*tangible*)

Perlengkapan pegawai dan sarana dan komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/ wujud merupakan satu indikator yang paling kongkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas secara nyata dapat terlihat. Terdapat dua pernyataan yang berhubungan dengan indikator fasilitas fisik (*Tangible*), antara lain : *Pertama*, fasilitas di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sangat menunjang dan lengkap untuk kegiatan pelayanan seperti komputer, printer, alat tulis kantor, dan sebagainya. Dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 3. Fasilitas fisik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

Berdasarkan wawancara pada tanggal 27 Desember 2022 dengan Ibu Rus selaku Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo mengatakan bahwa:

*“Fasilitas fisik seperti komputer dan lain lain sudah lengkap dan dapat digunakan dengan baik...”*

Berdasarkan gambar dan wawancara di atas, dapat diartikan bahwa fasilitas fisik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo cukup lengkap dan sangat menunjang untuk kegiatan pelayanan seperti tersedianya perangkat komputer lengkap dengan printernya, tersedianya kertas, tinta, dan alat tulis kantor.

*Kedua*, berkaitan dengan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo menyediakan tempat menunggu yang nyaman untuk kegiatan pelayanan. Dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4. Tempat menunggu masyarakat pengunjung

Berdasarkan wawancara pada tanggal 27 Desember 2022 dengan Ibu Nina selaku masyarakat pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo mengatakan bahwa:

*“ tempatnya bersih dan nyaman ada tempat FC di dalam, tempat juga sejuk ”*

Dari gambar dan juga wawancara di atas dapat diartikan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo menyediakan tempat menunggu untuk masyarakat yang hendak melakukan kegiatan pelayanan. Ruang tunggu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari kursi stainless steel yang tersedia cukup banyak serta dilengkapi dengan televisi dan ac yang telah tersedia di dalam ruangan sedangkan ruang tunggu yang berada di luar ruangan hanya tersedia kursi stainless saja. Ruang menunggu sangat bersih dan rapih di dalam maupun di luar ruangan karena tersedianya petugas kebersihan yang bertanggung jawab membersihkan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Sedangkan untuk prasarana terdapat ruang informasi untuk pengambilan nomor antrian, pengambilan formulir/blanko (customer service), ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pegawai back office, ruang Kepala Bidang Pencatatan Sipil.

Fasilitas prasarana yang masih jadi permasalahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah terkait pengambilan nomor antrian. Sesuai jawaban dari Bapak Ruslan selaku masyarakat pengunjung berikut ini:

*“Pelayanan sangat tidak memuaskan, Nomor antrian kok hanya sampe 200 orang, itupun ambilnya harus dari pagi. Wonosobo orangnya gak Cuma 100 200 orang...”*

Hal tersebut dapat menyebabkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan menjadi berkurang. Akibat dari keterbatasan nomor antrian dapat mengakibatkan tidak efektifnya layanan yang diberikan.

## 2. Reliabilitas (*Reliability*)

Prosedur pelayanan yang jelas, prosedur layanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti, serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir (flow chart) yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Dalam hal ini telah terdapat prosedur dalam bentuk bagan alir yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

Secara umum dari hasil wawancara antara penulis dan pengunjung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah baik seperti halnya yang disampaikan oleh Kak Lia selaku masyarakat pengunjung berikut ini :

*"Pelayanan cepat, pegawai ramah, sekarang juga sudah ada pelayanan online melalui WA kemudian saat dokumen siap diambil akann diinfokan"*

Hal ini juga didukung dari jawaban Kak Vivi selaku masyarakat pengunjung berikut ini :

*"Pelayanannya bagus apalagi sekarang sudah ada pelayanan online melalui WA jadinya tinggal nunggu saja sudah mantab dan simple"*

Antara 90 dari 100 orang menjawab pelayanan baik akan tetapi ada beberapa yang menjawab bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo kurang baik. Seperti halnya diungkapkan oleh Bapak Sunarjo berikut :

*"Menurut saya pelayanan kurang bagus, saya sudah bawa berkas paling tidak dilayani dengan baik lah. Saya sudah Tanya ini itu jawabannya di foto saja kirim ke WA, lama lama pengerusuan seperti ini ribet karena sudah ada internet..."*



Hal ini juga didukung oleh jawaban dari Ibu Minah selaku masyarakat pengunjung berikut :

*“lah mba saya kan sudah tua tidak paham yang online itu jadi saya datang kesini gimana ya saya malah disuruh melalui online saja..”*

Berdasarkan wawancara di atas dapat diartikan bahwasannya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah 90 persen baik. Hanya saja pegawai juga perlu memikirkan solusi tentang keluhan pelayanan online, karena ada beberapa pengunjung yang memang tidak paham atau sudah lanjut usia yang tidak paham internet ataupun teknologi jaman sekarang.

### **3. Responsivitas (*Responsiveness*)**

Aspek Daya Tanggap (*responsivines*) yang diukur dengan sub indikator: standar pelayanan yang cepat dan tepat, kepastian jadwal pelayanan, dan petugas mendengar keluhan pelanggan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa penyelenggaraan standar pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah termasuk cepat dan tepat sesuai dengan hasil penyampaian sumber data. Akan tetapi Petugas kurang mendengarkan keluhan pengunjung terkait beberapa permasalahan seperti pengambilan nomor antrian, dan solusi untuk keluhan pelayanan online untuk orang yang tidak paham teknologi dan internet.

Kepastian jadwal pelayanan penerapannya sudah sesuai prosedur, sesuai dengan jam kerja pegawai. Dengan demikian untuk sub indikator kepastian jadwal pelayanan telah berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Diketahui bahwa keluhan dari masyarakat sebagai penerima layanan merupakan kritik yang membangun bagi perbaikan pelayanan yang diberikan. Apabila semua petugas pelayanan menyadari

hal tersebut maka layanan yang diberikan akan maksimal dan dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan.

#### 4. Kompetensi (*Competency*)

Pernyataan dari indikator kompetensi ini adalah bagaimana pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu menguasai teknologi dan semua fasilitas yang tersedia di kantor (seperti computer, printer, internet dan lain sebagainya) untuk kegiatan kepada pelayanan masyarakat sehingga pelayanan berjalan dengan cepat dan tidak membuat masyarakat menunggu terlalu lama.

Secara umum dari hasil wawancara antara penulis dengan pegawai dan pengunjung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah baik seperti halnya yang disampaikan oleh Bapak Samsudin selaku masyarakat pengunjung berikut ini :

*“pastinya menguasai computer ya mba karena pelayanan cepat, pegawai ramah, tempat tunggu nyaman, ada tukang kopi juga”*

Hal ini juga didukung dengan jawaban Bapak Siswanto selaku petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo berikut ini :

*“ya kalo penguasaan teknologi dan internet semua pegawai sudah pasti menguasai mba karena kan memang pegawai disini minimal lulusan sarjana..”*

Sedangkan terkait dengan penguasaan internet dari pegawai dapat dilihat dari pelayanan via online yang sudah diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dan juga website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo seperti yang disampaikan oleh Kak Lia dan Kak Vivi selaku masyarakat pengunjung berikut ini : :

*“pelayanan online memang mantab.. mudah simple dan akurat, pelayanan juga ramah”*

*“pelayanan sangat cepat hanya perlu mengurus secara online berkas beberapa hari langsung siap diambil, pelayanan via online ramah dan bagus”*

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwasannya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah menguasai fasilitas yang sudah disediakan dan pelayanannya cepat dan akurat.

## 5. Tata Krama (*Courtesy*)

Ada beberapa pernyataan dari indicator tata krama ini adalah yang pertama, bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo bersikap ramah dan siap membantu masyarakat yang kurang mengerti dalam kegiatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

Secara umum dari hasil wawancara antara penulis dan pengunjung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah baik seperti halnya yang disampaikan oleh Bapak Slamet selaku masyarakat pengunjung berikut ini :

*“pelayanannya bagus mba, ramah juga pegawainya cepat tanggap”*

Hal ini juga didukung dengan jawaban dari Ibu Rina selaku masyarakat pengunjung berikut ini :

*“saya mengurus KTP rusak disini, pelayanan sudah cepat. Hanya menunggu sekitar 1 jaman, pegawainya juga menjelaskan dengan ramah dan detail”*

Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwasannya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah bersikap ramah dan siap membantu masyarakat yang kurang mengerti dalam kegiatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

Kedua, pernyataan yang berkaitan dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selalu berpakaian rapih dan menggunakan seragam dinas yang telah ditentukan dalam setiap jam kerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

Secara umum dari hasil wawancara antara penulis dan pegawai pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah baik seperti halnya yang disampaikan oleh Bapak Siswanto selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo berikut ini :

*“Pegawai memakai seragam di hari senin, selasa, dan rabu sedangkan di hari kamis dan jumat kami menggunakan batik, selain itu di hari peringatan nasional juga kita memakai seragam seperti kebaya ataupun beskap gitu mba”*

Dari wawancara ini dapat disimpulkan bahwasannya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah sesuai aturan yaitu rapih dan berseragam.

Yang ketiga, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selalu respek dan murah senyum serta menyapa kepada masyarakat yang sedang melakukan kegiatan pelayanan.

Dari hasil wawancara antara penulis dan pengunjung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo mengenai indicator ini adalah seperti halnya yang disampaikan oleh Bapak Samsudin selaku masyarakat pengunjung berikut ini :

*“selalu salam senyum dan menyapa pengunjung”*

Akan tetapi menurut beberapa sumber data yaitu Ibu Nina dan juga Ibu Minah selaku masyarakat pengunjung mengatakan bahwa ada beberapa pegawai yang kurang ramah, berikut jawaban dari Ibu Nina dan juga Ibu Minah :

*“petugase yang cetak antrian kaya asem, ndak ada senyumnya.. ini sudah 4.0 mba cara kerjanya jauh dari pencitraan dirjenmu”*

*“pelayanan memang cepat si, tapi kurang senyum aja ya mungkin cape mbaknya”*

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwasannya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo masih kurang respek dan murah senyum kepada pengunjung, dengan demikian pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo harus beberbenah lagi

mengenai respek dan murah senyum, karena sebagian besar menjawab pegawai kurang senyum kepada pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

## 6. Kredibilitas (*Credibility*)

Pada indikator kredibilitas (*credibility*) terdapat pernyataan yaitu bahwasannya Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu datang tepat waktu dan pulang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan yang peneliti amati dari wawancara dengan Ibu Rus bahwasannya kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo buka jam 8 pagi, dan dari penulis juga setuju akan hal itu karena ketika penulis melakukan penelitian, kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu buka pada jam 8 pagi.

Pernyataan selanjutnya dari indikator kredibilitas (*credibility*) adalah pernyataan yang berkaitan dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak pernah mangkir kerja dan tidak pernah membolos kerja ketika sedang jam kerja kantor. Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti amati para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo tidak ada yang mangkir ataupun membolos kerja pada saat jam kerja. Semua pegawai beristirahat pada jam yang sudah ditentukan.

## 7. Keamanan (*security*)

Pernyataan dari indikator keamanan (*security*) yaitu pernyataan yang berkaitan dengan tempat parkir kendaraan aman dari tindak kejahatan seperti pencurian kendaraan bermotor dan lain-lain. Dari hasil wawancara antara penulis dengan satpam, tukang parkir dan masyarakat pengunjung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah baik seperti

halnya yang disampaikan oleh Bapak Ruslan selaku masyarakat pengunjung berikut ini :

*“pelayanan ramah, hanya saja kalua rame tidak kebagian parkir di dalam tapi di luar di seberang jalan raya, kalua di dalam free parkir kalua diluar bayar 2000”*

Sedangkan jawaban dari Bapak Sutarman selaku satpam di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo mengatakan :

*“saya selalu stand by saat bertugas mba, untuk parkir di dalam saya yang jaga sedangkan kalo di luar si herman yang jaga”*

Indikator ini dikatakan sudah baik juga didukung jawaban dari Mas Herman selaku tukang parkir :

*“pasti aman mba karena saya selalu menjaga motor yang parkir di luar gedung...”*

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwasannya keamanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah baik karena bagaimanapun memang lahan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak terlalu luas sehingga menggunakan lahan seberang jalan untuk parkir, dan perihal pembayaran parkir sebesar 2000 itu masih wajar karena menggunakan jasa tukang parkir untuk menjaga keamanan kendaraan yang parkir di luar kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yang dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 6. Tempat parkir luar

## 8. Akses (*Accses*)

Terdapat 2 pernyataan yang berkaitan dengan akses (*accses*) pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, yaitu : *Pertama*, letak kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sangat strategis dan mudah dijangkau. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwasannya kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yang strategis dan mudah dijangkau ini dapat dilihat dari letak kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yang terletak di pusat kabupaten yaitu di Jl. Sindoro No.8, Wonosobo Timur, Kec. Wonosobo, Kab. Wonosobo.

*Kedua*, pernyataan yang berkaitan dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dapat dengan mudah ditemui pengunjung yang hendak melakukan pelayanan. Dari hasil penelitian dan wawancara yang sudah dilakukan oleh penulis dengan sumber data bahwasannya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo mudah ditemui pengunjung yang hendak melakukan pelayanan karena di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selalu lengkap.



Gambar 5. Kegiatan pelayanan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

## 9. Komunikasi (*Communication*)

Pernyataan yang berkaitan dengan indikator komunikasi (*communication*) adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selalu menyampaikan informasi kepada masyarakat atas setiap mekanisme pelayanan atau informasi penting lain yang mudah dipahami dan mudah di mengerti.

Dari hasil wawancara antara penulis dan pengunjung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah baik seperti halnya yang disampaikan oleh Bapak Samsudin selaku masyarakat pengunjung berikut ini :

*“untuk informasi bisa dibaca di papan informasi didepan kantor kalo tidak bisa membuka website resmi disdukcapil, bisa juga dilihat di Instagram”*

Dari wawancara tersebut bisa disimpulkan bahwasannya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah baik dalam memberikan informasi kepada masyarakat pengunjung. Peneliti juga sudah memastikan bahwasannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu update informasi melalui Instagram dan juga website resmi yang menyajikan beragam informasi dan data pelayanan.



Gambar 7. Papan Informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo



## 10. Perhatian Pada Pelanggan (*Understanding The Customer*)

Pernyataan yang berkaitan dengan perhatian pada pelanggan (*understanding the customer*) yaitu, Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo lebih mengedepankan kepentingan masyarakat yang hendak melakukan kegiatan pelayanan dibandingkan kepentingan pribadinya. Dari pengamatan yang dilakukan penulis pada saat melakukan penelitian pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selalu mengedepankan kepentingan masyarakat yang sedang melakukan kegiatan pelayanan daripada kepentingan pribadinya seperti contoh fokus melakukan pelayanan tidak bermain hp dan melakukan pelayanan sesuai urutan nomor antrian pengunjung.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo kepada masyarakat.

Faktor-faktor pendukung kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

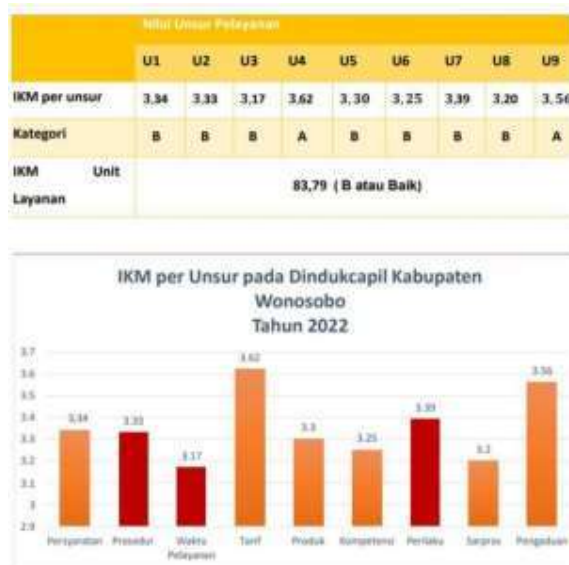
1. Adanya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
2. Tersedianya sarana pendukung seperti, meja pelayanan, komputer (PC), scanner, printer, dan kendaraan dinas. Sedangkan untuk prasarana terdapat ruang informasi untuk pengambilan formulir/blanko (customer service), ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pegawai back office, ruang Kepala Bidang Pencatatan Sipil.
3. Telah terdapat prosedur dalam bentuk bagan alir yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Telah adanya standar operasional prosedur yang digunakan dalam pemberian pelayanan.
4. Kepastian jadwal pelayanan telah berjalan sesuai standar yang ditetapkan.

5. Petugas memperhatikan kepentingan pelanggan sudah sesuai dengan standar pelayanan publik. Sikap petugas dalam melayani bersikap sopan dan santun.

Faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Pegawai masih harus memperhatikan masyarakat pengunjung yang masih tidak paham mengenai internet sehingga tidak semua pelayanan harus dilakukan secara online.
2. Petugas belum menjamin ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen.

Dari peneliatan yang sudah dilakukan di atas oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Valerie A.Zeithaml, A.Parasuraman, dan Leorard L.Berry dalam bukunya *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation* (1990) mengemukakan hasil penelitiannya bahwa ada sepuluh kriteria atau dimensi (*variabel*) yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu *Ten Dimensions of SERQUAL (service quality)*, kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah lumayan baik yang mana juga bisa dilihat dari data IKM di bawah ini :



Gambar 8. Indeks Kepuasan Masyarakat Wonosobo pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

Dari data IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo tahun 2022 di atas dapat dilihat bahwasannya kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo menyentuh nilai 83.79 yang mana memiliki nilai B atau Baik.

## KESIMPULAN

Dalam penelitian tentang kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonsosobo, peneliti menggunakan teori Menurut Valerie A.Zeithaml, A.Parasuraman, dan Leorard L.Berry memiliki sepuluh sub indikator yaitu : Fasilitas fisik (*tangible*), Reliabilitas (*reliability*), Responsivitas (*responsiveness*), Kompetensi (*competency*), Tata karma (*courtesy*), Kredibilitas (*credibility*), Keamanan (*security*), Akses (*accses*), Komunikasi (*comunication*), dan Perhatian pada pelanggan (*understanding the customer*). Maka peneliti membuat kesimpulan yaitu: Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti dan penjabaran dari teori yang dipakai maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dikategorikan baik, karena IKM tahun 2022 mencapai angka 83,79%. Sedangkan Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dikatakan baik. Walaupun demikian terdapat beberapa masalah pada indikator fasilitas fisik (*Tangible*) yaitu nomor antrian yang hanya terbatas sehingga yang datang siang tidak kebagian antrian, indikator mengenai reabilitas (*reability*) yaitu pengunjung yang kesusahan dengan pelayanan online dimana tidak semua masyarakat memahami internet dan juga teknologi, Indikator mengenai tata karma (*Courtesy*) yaitu perihal pegawai yang masih kurang senyum kepada masyarakat yang melakukan kegiatan pelayanan.

## Daftar Pustaka

### Buku-buku:

- Barata. 2004. *Pelayanan Prima*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Gasperz. 2006. *Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Ibrahim, Amin dan Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Nogi dan Tangklilisan, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : Gramedia Widia Sarana
- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, Jakarta
- Pakpahan, Martina dan Amruddin dkk. 2022. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Yayasan Kita Menulis
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ramadhani, Rahmi dan Bina, Nuraini Sri. 2021. *Analisis Perhitungan Matematis dan Aplikasi SPSS*. Jakarta : Kencana
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2005. *Management Pelayanan*. Jakarta : Mismar
- Rosaliza, Mita. 2015. *Wawancara Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif*. Riau
- Saryono dan Anggreani, Mekar Dwi. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Bidang Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Siagian. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sinambela dan Poltak, Lajian dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugeng, Bambang. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif (Eksplanatif)*. Yogyakarta : Deepublish
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja*. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta
- Weber, Max dan Sinambela. 2006. *Eksistensi Konsep Birokrasi*. Jakarta
- Zauhar, Joseph. 2005. *Reformasi Administrasi*. Jakarta

Zeithaml, Valarie A dan Mary Jo Bitner. 2000, *Service maketing, integrating Costumer Focus Across The firm*, 2<sup>nd</sup> edition, Mc Graw-Hill, USA

## JURNAL/SKRIPSI

Agustina, Amelia. 2019. Kualitas Pelayanan Publik Tempat Perekaman Data Kependudukan di Disdukcapil Kecamatan Gunungpati. Semarang : Universitas Negeri Semarang

Apriansyah, Wahyu. 2016. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Disdukcapil Kabupaten Pandeglang. Serang : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tritayasa

Muliati, Sri.2015. *Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkep*. Makassar : Universitas Hasannudin

One Gita, Crystalia. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Yogyakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

## WEBSITE

Id.wikipedia.org “Daftar Kecamatan dan Kelurahan di Kab. Wonosobo” Diakses pada

[https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar\\_kecamatan\\_dan\\_kelurahan\\_di\\_Kabupaten\\_Wonosobo#Referensi](https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_kecamatan_dan_kelurahan_di_Kabupaten_Wonosobo#Referensi) pada 29 Desember 2022

Katadata.co.id “Letak Geografis Wonosobo” Diakses pada <https://katadata.co.id/agung/berita/62cbb380d83e8/memahami-letak-geografis-kabupaten-wonosobo-di-jawa-tengah/> pada 29 Desember 2022

[kompas.com](https://www.kompas.com) “sejarah tentang wonosobo” Diakses pada <https://www.kompas.com/stori/read/2021/07/26/141011579/sejarah-wonosobo-dan-asal-usul-namanya> pada 29 Desember 2022

Google maps

Website disdukcapil Kabupaten Wonosobo “Profil Disdukcapil Wonosobo” Diakses pada <https://disdukcapil.wonosobokab.go.id/> pada 30 Desember 2022

wonosobokab.go.id “Luas wilayah dan perbatasan Kab. Wonosobo” Diakses pada <https://website.wonosobokab.go.id/category/detail/Geografis-Kabupaten-Wonosobo> pada 29 Desember 2022

## WAWANCARA

---

- Wawancara dengan Ibu Ros selaku Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo
- Wawancara dengan Bapak Sutarman selaku Security di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo
- Wawancara dengan Bapak Siswanto selaku petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo
- Wawancara dengan Bapak Ruslan selaku masyarakat yang berkunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo
- Wawancara dengan Bapak Samsudin selaku masyarakat yang berkunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo
- Wawancara dengan Ibu Nina selaku masyarakat yang berkunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo
- Wawancara dengan Kak Vivi selaku masyarakat yang berkunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo
- Wawancara dengan Kak Lia selaku masyarakat yang berkunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo
- Wawancara dengan Ibu minah selaku masyarakat yang berkunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo
- Wawancara dengan Bapak Sunarjo selaku masyarakat yang berkunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo
- Wawancara dengan Bapak Slamet selaku masyarakat yang berkunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo
- Wawancara dengan Ibu Rina selaku masyarakat yang berkunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo
- Wawancara dengan Mas Herman selaku tukang parkir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

## PERATURAN-PERATURAN

PROPENAS nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional

UU RI, UU No.32 Tahun 2004 tentang “Pemerintahan Daerah yang membawa konsekuensi yang luas bagi lembaga pemerintahan di daerah “

Peraturan Walikota Semarang Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Reribusi Jasa Usaha Di Kota Semarang.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 70 Tahun 2021 Tentang Peraturan Wali Kota Semarang No 70 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Parkir Di Tepi Jalan Umum Kota Semarang.