

**Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty***

Amelia Diah Agustina✉, Ismiyati

DOI: 10.15294/eeaj.v8i3.34953

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia

Sejarah Artikel

Diterima: 14 Juli 2019
Disetujui: 30 September 2019
Dipublikasikan: 30 Oktober 2019

Keywords

Competence, Motivation, Organizational Culture, Performance

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan kualitas pelayanan publik sehingga diperoleh kendala dan upaya-upaya yang dilakukan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data penelitian ini terdapat 8 informan dengan 3 kriteria informan yaitu, 1 informan terkait, 1 informan terlibat dan, 6 informan pelaku. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati dinilai masih kurang maksimal. Pelayanan administrasi yang diberikan kurang sesuai dengan harapan dan masih terdapat berbagai kendala yang perlu diperbaiki. Kendala dalam kegiatan pelayanan adalah belum terdapat prosedur pelayanan yang jelas, jaringan internet belum maksimal, kurangnya koordinasi dengan pemerintah desa terkait sosialisasi pelayanan publik. Selain kegiatan pelayanan, tidak tersediannya papan informasi terkait prosedur pelayanan, tidak adanya kotak saran, serta belum terdapat mesin pencetak E-KTP, juga menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Abstract

The purpose of this study is to describe the quality of public services so that obstacles and efforts are made. This type of research is descriptive using a qualitative approach. The data sources of this study were eight informants with three informant criteria, namely, one related informant, one informant involved and, six informant informants. Data collection techniques in this study used observation, interview, and documentation techniques. Data analysis used data reduction, data presentation, and conclusion. The results showed that the quality of public services at the Disdukcapil District Population Data Recording Location/ Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) was still considered to be less than optimal. Administrative services provided are not in line with expectations and there are still various obstacles that need to be corrected. Constraints in service activities are that there are no clear service procedures, the internet network is not maximal, lack of coordination with the village government regarding socialization of public services. In addition to service activities, the unavailability of information boards related to service procedures, the absence of a suggestion box, and the absence of an E-KTP printer, are also obstacles in improving the quality of public services.

How to Cite

Agustina, Amelia Diah, & Ismiyati.(2018). Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. *Analysis Journal*, 8(3), 1234-1248.

© 2019 Universitas Negeri Semarang

PENDAHULUAN

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Satu hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Moenir (2016:12). Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat. 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 empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya.

Sinambela (2006:4) menjelaskan bah-

wa, pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan dalam memberikan bantuan kepada orang lain untuk memberikan suatu kepuasan terhadap orang tersebut. Publik adalah kepentingan umum yang mengarah kepada kepentingan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masing-masing individu yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan. (Menurut Hardiyansyah 2011:12) Pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan pemerintah pusat di limpahkan kepada daerah masing-masing untuk memaksimalkan perannya hingga lingkup instansi terkecil dari pemerintah yang dijalankan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) agar program pelayanan dapat bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat di masing-masing daerahnya. Anggraini (2018:2). Pada kenyataannya hak sebagai warga negara atas pelayanan dari aparat pemerintah dirasakan belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Masih ditemukan kekurangan dibanyak instansi yang berdampak pada kerugian atas kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan. Pemenuhan kebutuhan masyarakat yang belum optimal mengakibatkan terjadinya ketidakpuasan dari masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu: "Pelayanan publik merupakan 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". Konsep organisasi penyelenggaraan pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yai-

tu organisasi penyelenggara pelayanan publik atau organisasi penyelenggara merupakan satuan-satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Intansi pelayanan publik dibentuk untuk pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Umum di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah, tercantum dalam Bab 1 Pasal 1 Ayat 10 standar pelayanan menjadi tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Sedangkan dalam peraturan Walikota Semarang Nomor 4 Tahun 2013 Bab 3 Pasal 3 standar pelayanan publik dimaksudkan sebagai jaminan adanya kepastian hukum dan sebagai tolok ukur kinerja Perangkat Daerah dalam memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Di sisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan

publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Standar penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut Mahmudi (2015 : 226), standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan publik. Namun saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Demikian juga dengan Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati yang merupakan pemberian pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, TPDK Disdukcapil Kecamatan Gunungpati juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan.

Ketika akan menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: a). *Tangible* (bukti fisik), b). *Reliability* (kehandalan), c). *Responsiveness* (daya tanggap), d). *Assurance* (jaminan), e). *Empathy* (empati). Dengan terciptanya dimensi kualitas pelayanan tersebut akan memberikan pening-

katan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

Penelitian terdahulu menerangkan bahwa, keterbatasan sarana dan prasarana masih menjadi kendala dan perlu adanya penambahan sarana dan prasarana guna meminimalisir kendala yang terjadi. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik mulai dari gedung, peralatan medis, perlengkapan kantor, dan tidak ketinggalan penyediaan teknologi komunikasi dan informasi agar masyarakat mudah untuk mengaksesnya (Wijayati, 2013). Supriadi (2013) menegaskan bahwa kenyamanan tempat menjadi suatu hal yang penting dalam pelayanan publik, ruang tunggu yang kurang memadai tentunya akan mengganggu kegiatan pelayanan yang berlaangsung. Masalah pelayanan bukanlah hal yang sulit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sinaga (2015:4). Kemudian Moenir (2016:197) menjelaskan bahwa “Fasilitas merupakan segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hal yang berhubungan langsung dengan pekerjaan maupun sebagai penunjang kelancaran pekerjaan”.

Tempat Perekaman Data Kependudukan atau biasa disingkat menjadi TPDK merupakan sebuah fasilitas yang dibangun di Kabupaten/Kota, Kecamatan atau Kelurahan untuk melakukan perekaman, pengolahan dan pemutakhiran data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk penerbitan dokumen penduduk, serta penyajian informasi kependudukan. Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati merupakan salah satu Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan di Kabupaten Semarang yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan

Disdukcapil Kecamatan Gunungpati meliputi pembuatan KTP, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, SKPD (Surat Keterangan Pindah Datang) baik dalam kota maupun luar kota dan Rekam E-KTP.

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada hari Senin, 12 Desember 2018 di Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati, masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Ditunjukkan dengan masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Kartu Keluarga (KK) maupun Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak kecamatan mengenai persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan E-KTP. Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses dari pembuatan KK maupun KTP Elektronik. Sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan KK maupun KTP Elektronik sehingga akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Banyaknya komplain dari masyarakat terhadap Kecamatan Gunungpati baik itu melalui Laporphendi (sistem lapor *online* Kecamatan Gunungpati) maupun komplain langsung di Kecamatan, sehingga pihak kecamatan memberi arahan kepada masyarakat untuk memeriksa kendala tersebut di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati.

Pada saat observasi hari Selasa, 13 Desember 2018 peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Eko selaku Koordinator Pelayanan Umum di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati mengatakan bahwa, terdapat kendala seperti jaringan internet dan juga minimnya blangko pembuatan E-KTP. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan, dari segi ketepatan waktu pelayanan yang diberikan Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati kepada masyarakat tergolong kurang tepat dan melebihi standar waktu yang

telah di tetapkan, adapun dari jenis pelayanan administrasi yang ada di Kantor Tempat Perekam Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati dan waktu penyelesaiannya.

Berkenaan dengan hal tersebut peneliti bermaksud mengungkapkan dan menganalisis kualitas pelayanan publik. Permasalahan yang dapat dirumuskan berdasarkan latar belakang tersebut yaitu sebagai berikut: (1) Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Tempat Perekam Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati, (2) Apa sajakah kendala yang terjadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Tempat Perekam Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati Semarang, (3) Apa sajakah upaya yang telah dilakukan dalam memaksimalkan pelayanan publik di Kantor Tempat Perekam Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati Semarang.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan *interactive model*. Sugiyono (2016:15) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif sebagai berikut, “Metode penelitian berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, perolehan informasi berupa data primer berasal dari informan yang dipilih berdasarkan kriteria, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi”. Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini tidak berkenaan dengan angka-angka karena peneliti mendeskripsikan secara mendalam dari data yang diperoleh sesuai dengan fokus penelitian. Hasil dari penelitian kualitatif yang dilakukan oleh peneliti ini akan mengungkapkan masalah, gejala-gejala, semua infor-

masi, atau keterangan-keterangan dari hasil pengamatan, wawancara, dan dokumentasi langsung selama proses penelitian di Tempat Perekam Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati. Hal yang diperoleh sesuai dengan ciri-ciri penelitian kualitatif antara lain adanya atau mempunyai natural atau alami. Sedangkan yang dimaksud dengan pendekatan kualitatif dengan model interaktif yaitu aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh (Miles and Huberman, 1984 dalam Sugiyono, 2016:337).

Fokus penelitian merupakan inti informasi yang menjadi objek penelitian. Fokus dalam penelitian ini lebih diarahkan pada kualitas pelayanan publik, kendala serta upaya apa saja yang telah dilakukan untuk memaksimalkan kualitas pelayanan publik (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati. Sumber data penelitian ini berasal dari data utama (primer) dan data penunjang (sekunder). Informan dalam penelitian ini dilihat dari 3 kriteria yaitu orang terkait, orang terlibat, dan pelaku dalam kegiatan pelayanan publik. Informan tersebut berjumlah 8 informan. Informan tersebut antara lain, 1 orang Koordinator Pelayanan Umum, 1 orang pegawai pelayanan dan 6 orang pengguna layanan.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber. Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pemeriksaan data. Pelaksanaan teknik pemeriksaan data ini didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Menurut Moleong (2013:324-325) menyatakan bahwa terdapat empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016:337) mengemukakan bahwa, “aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh”. Teknik analisis data yang

digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelayanan memiliki peran penting bagi kehidupan manusia, karena dalam memenuhi kebutuhannya memerlukan pelayanan dari orang lain. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Penyelenggaraan pelayanan publik, aparat pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya (Mahmudi, 2015:219). Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Di sisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Berdasarkan Tabel 1. menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan, terdapat lima jenis pelayanan yang sudah terlaksana di Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak swasta selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat juga bertujuan untuk mencari keuntungan. Baik itu dalam bidang keuangan, penjualan, kesehatan dan juga administrasi. Pelayanan umum yang dila-

kukan baik itu pihak pemerintah maupun pihak swasta bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu pelayanan dengan lisan, dengan tulisan, maupun dengan perbuatan. Moenir (2016:190). Pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak swasta selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat juga bertujuan untuk mencari keuntungan. Baik itu dalam bidang keuangan, penjualan, kesehatan dan juga administrasi.

Table 1. Jenis-jenis pelayanan publik di Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati

No	Jenis Pelayanan
1.	Pembuatan E-KTP
2.	Pembuatan Akta Kelahiran
3.	Pembuatan Kartu Keluarga
4.	Pembuatan Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD) Dalam kota
5.	Pembuatan Surat Pindah Datang (luar kota kota) Luar Kota

Sumber : Data sekunder, diolah 2019

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati

Tempat Perekaman Data Kependudukan atau biasa disingkat menjadi TPDK merupakan sebuah fasilitas yang dibangun di Kabupaten/Kota, Kecamatan atau Kelurahan untuk melakukan perekaman, pengolahan dan pemutakhiran data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk penerbitan dokumen penduduk, serta penyajian informasi kependudukan. Ketika melayani masyarakat TPDK juga tidak lepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang belum relatif memuaskan pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46). Selain itu peneliti juga meneliti yang menjadi faktor penghambat pe-

layanan. Dengan dimensi-dimensi pelayanan tersebut, Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati berusaha memberikan pelayanan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

a. Dimensi *tangible* (bukti fisik)

Dimensi *tangible* merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan, dan dinilai oleh pelanggan dengan menggunakan indra manusia. Kemegahan gedung, kebersihan kantor, kerapian kantor dan karyawan, kenyamanan kantor, kecanggihan peralatan, merupakan contoh-contoh dimensi *tangible* dalam kualitas pelayanan. Aspek *tangible* juga merupakan faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan. Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Desmi (2017: 02) Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Aspek *tangible* yang baik akan meningkatkan harapan pelanggan menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu, produsen harus mengetahui seberapa jauh aspek *tangible* masih memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan menjadi terlalu tinggi.

Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. (Parasuraman dalam Jayanti, 2016:17). Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Pada penelitian ini dimensi *tangible* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, penampilan aparatur saat melakukan pelayanan, kenyamanan tem-

pat melakukan pelayanan, kemudahan akses dalam proses pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Dimensi *tangible* ini berhubungan dengan bukti fisik pelayanan yaitu kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan, penampilan petugas/aparatur, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati bahwa sudah disiplin dan sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan pernyataan Bapak Eko Koordinator Pelayanan Umum yang mengataka bahwa, disini dalam satu minggu terdapat 5 hari kerja mbak yaitu dari hari senin sampai jum'at dan untuk pegawai disini sudah cukup disiplin mbak karena pegawai disini datang sebelum jam kerja sekitar pukul 07.00 WIB sudah ada di kantor mbak.

Penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, pegawai di TPDK Disdukcapil selalu berpenampilan rapi dan sesuai aturan yang sudah ditetapkan. Pemakaian seragam maupun atribut menjadi hal yang wajib bagi seorang pegawai karena dengan adanya aturan pemakaian seragam menjadi simbol yang membedakan dari satu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Penelitian yang telah dilakukan dilapangan memperoleh data bahwa, aturan pemakaian seragam dalam kegiatan pelayanan sudah diterapkan dengan baik, sebagaimana saat hari kerja yaitu senin ada aturan pemakaian seragam keki, hari selasa menggunakan pakaian batik, hari rabu memakai pakaian hitam putih, hari kamis memakai pakaian batik, dan hari jumat memakai pakaian olahraga. Adanya peraturan pemakaian atribut yang lengkap menjadi kewajiban dari seorang pegawai pelayanan, tetapi masih terdapat 2 pegawai pelayanan umum yang terkadang tidak memakai atribut seperti, *id card holder* dan *nametag*. Sesuai dengan wawancara

dengan Bapak Eko Koordinator Pelayanan Umum yang mengatakan bahwa, penggunaan atribut atau seragam dalam jam kerja sudah ditetapkan sesuai aturan. Namun masih ada saja petugas yang kadang tidak menaati peraturan. Untuk pemberian sanksi bagi petugas yang tidak menaati peraturan akan di tegur pada saat itu juga walaupun belum ada surat teguran untuk saat ini.

Kenyamanan tempat, di ruang tunggu pelayanan dan ruang pelayanan memang sudah terdapat AC, dan semuanya berfungsi dengan baik sehingga ruangan lebih nyaman dan tidak terasa panas. Dalam melakukan pelayanan masih banyak sekali dokumen-dokumen yang belum tertata rapi di meja pelayanan yang membuat pegawai kesulitan dalam melayani pengguna layanan dan akan membuat pelayanan menjadi kurang maksimal, dengan adanya dokumen yang belum tertata rapi didalam *filling cabinet*. Pegawai juga sudah biasa membiarkan dokumen tidak tertata rapi di meja pelayanan karena pada saat ada pengguna layanan yang mengambil produk layanan pegawai langsung mencari dokumen tersebut di meja pelayanan tidak di *filling cabinet*, pegawai yang menyimpan dokumen dalam *filling cabinet* juga belum rapi dan disesuaikan dengan sistem abjad atau sistem yang lainnya, dikarenakan masih terdapat pegawai yang belum mengerti mengenai sistem penyimpanan arsip.

Pada indikator ini kemudahan akses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Kemudahan yang dimaksud berupa adanya suatu sistem atau alat yang digunakan guna memberikan hal yang mampu memudahkan pengguna layanan. Sistem antri di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati sudah diterapkan guna memberi kemudahan masyarakat dalam mendapatkan layanan, sehingga lebih efektif dalam kegiatan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian masih terdapat kendala seperti, mesin antri yang tidak berfungsi untuk beberapa waktu, tapi pengguna layanan sudah mampu menyesuaikan dan

melakukan antrian dengan cara mengantri di ruang tunggu pelayanan.

Penggunaan alat bantu adalah suatu sarana yang sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan demi kelancaran proses dalam pelayanan. Adanya alat bantu pelayanan sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan pada tanggal 15 s.d. 1 April 2019 menunjukkan bahwa, terdapat komputer, printer, camera dan alat perekaman E-KTP, tetapi belum terdapat mesin cetak KTP. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Rachmad dalam wawancara, Alat bantu yang ada di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati meliputi komputer, printer, camera dan juga alat perekaman E-KTP itu semua merupakan sarana penunjang proses pelayanan.

b. Dimensi *reliability* (kehandalan)

Dimensi yang kedua adalah dimensi *reliability* (Kehandalan). Menurut Parasuraman dalam Hasnih (2016: 433) dimensi *reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. dimensi *reliability* (kehandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi.

Kecermatan petugas dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Apabila petugas tidak cermat dalam melayani pengguna layanan maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru. Misalnya kecermatan dalam pengetikan, apabila terjadi kesalahan salah ketik, maka hal itu akan merugikan para pengguna layanan. Karena pengguna layanan harus mengurus kembali kesalahan ketik tersebut. Maka dari itu petugas dituntut untuk cermat dalam mengerjakan dalam mengerjakan tugas dan tang-

gungjawabnya agar tercipta pelayanan yang baik dan dapat memberikan rasa puas terhadap pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian pegawai pelayanan di Tempat Perumahan Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati sudah melakukan pelayanan dengan cermat dan belum terdapat beberapa kesalahan seperti, pengetikan nama yang salah serta yang lainnya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. (Pasal 1 Ayat 7, UU No. 25 Tahun 2009). Tempat Perumahan Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati belum memiliki standar pelayanan yang jelas seperti, Standar pelayanan (SP) namun menggunakan *Standar Operating Procedure* (SOP) dalam pelayanan. SOP ini berfungsi sebagai pedoman dalam bekerja baik itu dari prosedur kerja sampai dengan prosedur pelayanan. Namun ketika dalam penelitian ada masyarakat yang tidak mengetahui apa dan bagaimana prosedur dalam pelayanan.

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu disini sangat menentukan dalam proses pelayanan yang diberikan. Apabila semua petugas mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan maka pelayanan akan lebih cepat karena tidak hanya mengandalkan orang yang bisa menggunakan alat bantu saja. Terdapat 6 pegawai pelayanan di Tempat Perumahan Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati dan semua pegawai pelayanan bisa menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Karena sebelum kita diterjunkan di TPDK atau dinas kita sudah diberi pelatihan terlebih dahulu jadi hampir semua petugas maupun ope-

rator disini sudah mahir dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan.

Selain kemampuan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu juga perlu diperhatikan terutama dalam proses pelayanan. Hal ini ditunjukkan apabila ketika pelayanan sedang ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang petugas yang ahli dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan seperti komputer, camera dan sebagainya. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada tanggal 15 Maret sampai 1 April 2019, saat pelayanan sedang ramai beberapa pegawai bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing, terdapat 2 pegawai sebagai operator, ada juga 1 pegawai yang bertugas di perekaman E-KTP, dan terdapat 3 pegawai yang sedang melayani pengguna layanan di ruang pelayanan. Dari 6 pegawai mereka sudah menguasai dan ahli dalam menggunakan alat bantu seperti komputer, alat printer maupun alat perekam E-KTP.

c. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap)

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Desmi (2017 : 5) ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan pengguna layanan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Margaretha dalam Ratnah (2018: 39) kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, dan pegawai pelayanan yang baik akan selalu tanggap kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Pengguna layanan akan merasa dihargai apabila petugas pelayanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Tempat Perumahan Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Keca-

matan Gunungpati. Petugas merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan. Komunikasi dalam pelayanan sangat dibutuhkan, dengan adanya komunikasi yang baik dalam pelayanan membuat pengguna layanan lebih mudah memahami setiap penjelasan atau respon dari pegawai. Berdasarkan hasil penelitian, Petugas memberikan respon cukup baik kepada pengguna layanan dan jika ada yang merasa kebingungan langsung diarahkan dengan baik. Saat ada pengguna layanan yang baru datang petugas langsung memberi respon dengan baik. Respon yang baik akan memberikan kesan yang baik juga terhadap pengguna layanan nantinya, karena pengguna layanan akan lebih mengingat mengenai perilaku maupun etika seseorang.

Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, Pelayanan yang dilakukan di TPDK diharapkan dapat dilakukan dengan cepat, apalagi ketika terjadi antrian di ruang tunggu pelayanan. Jika pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, maka pengguna akan merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan. Berdasarkan hasil penelitian, pegawai pelayanan belum melakukan pelayanan dengan cepat, ketika ada pengguna layanan yang datang memang pegawai langsung memberi respon dan memberi pelayanan kepada pengguna layanan, tapi tidak semua produk layanan harus selesai saat itu juga, biasanya pengguna layanan diberi bukti pengambilan untuk datang kembali mengambil produk layanan, setelah itu tetapi masih terdapat pegawai pelayanan yang menyelesaikan produk layanan yang sudah menumpuk dari hari-hari sebelumnya, dan masih terdapat pegawai yang santai dalam melakukan pelayanan.

Petugas melakukan pelayanan dengan tepat, Selain kecepatan, pengguna layanan juga akan merasa senang apabila pelayanan dilakukan dengan tepat. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang didapatkan oleh pengguna layanan dapat diselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan pengguna-

na layanan dapat tercapai. Berdasarkan hasil penelitian pelayanan yang dilakukan di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati sudah dilakukan dengan tepat, dimana pengguna layanan yang mengambil produk berupa KTP yang diberikan juga KTP.

Petugas melakukan pelayanan dengan cermat, Selain kecepatan dan ketepatan, kecermatan juga perlu diperhatikan dalam proses pelayanan. Hal ini untuk menghindari kemungkinan kesalahan yang terjadi selama proses pelayanan. Apabila petugas tidak cermat dalam melayani pengguna layanan maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru. Misalnya kecermatan dalam pengetikan, apabila terjadi kesalahan salah ketik, maka hal itu akan merugikan para pengguna layanan. Karena pengguna layanan harus mengurus kembali kesalahan ketik tersebut. Maka dari itu petugas dituntut untuk cermat dalam mengerjakan dalam mengerjakan tugas dan tanggungjawabnya agar tercipta pelayanan yang baik dan dapat memberikan rasa puas terhadap pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa pegawai pelayanan di Kantor TPDK Disdukcapil Kecamatan Gunungpati sudah cermat dalam pembuatan produk pelayanan seperti, Akta Kelahiran, E-KTP, Kartu Keluarga, SKPD Luar Kota maupun Dalam Kota, sampai saat ini belum ada kesalahan penulisan nama maupun yang lainnya.

Semua keluhan pengguna layanan direspon oleh petugas, Terdapat beberapa masalah dalam suatu pelayanan adalah suatu hal yang biasa, tapi dengan seiring berjalan waktu masalah-masalah tersebut biasanya menjadi suatu keluhan bagi pengguna layanan yang dapat membuat kualitas suatu pelayanan menjadi kurang baik. Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati merupakan sebuah wadah pelayanan yang tidak luput dari sebuah kesalahan dan masih sering mendapat keluhan-keluhan kecil dari pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian petugas memberikan respon cukup baik kepada pengguna

layanan dan jika ada yang merasa kebingungan langsung diarahkan dengan baik. Saat ada pengguna layanan yang baru datang petugas langsung memberi respon dengan baik.

d. Dimensi *assurance* (jaminan)

Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang tepat waktu serta sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dalam indikator *assurance* (jaminan) terdapat subindikator jaminan tepat waktu merupakan suatu hal yang penting dalam berjalannya suatu proses pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mbak Alif bahwa, ada jaminan waktu, tapi biasanya tidak akurat atau kurang tepat waktu. Sedangkan hasil penelitian menunjukkan bahwa, Pegawai Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, apabila dapat diselesaikan saat itu juga. Namun jika tidak bisa diselesaikan saat itu juga, petugas memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pengguna layanan.

Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan jaminan kepastian biaya menjadi suatu hal yang tidak umum lagi bagi pengguna layanan, karena masih terdapat beberapa Disdukcapil yang memungut biaya untuk pembuatan produk pelayanan seperti, E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan lain-lain, tapi di Kantor TPDK Disdukcapil sudah memberikan jaminan kepastian biaya kepada pengguna layanan mengenai produk layanan yang tidak dipungut biaya atau gratis. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa, jaminan biaya sudah diterapkan di TPDK Disdukcapil Kecamatan Gunungpati untuk produk pelayanan E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, SKPD Dalam Kota serta SKPD Luar Kota semuanya gratis tidak dipungut biaya apapun. Adanya jaminan biaya dari petugas pelayanan, maka pengguna layanan tidak khawatir jika harus mengeluarkan biaya untuk pembuatan KTP, Akta Kelahiran,

Kartu Keluarga, SKPD (Surat Keterangan Pindah Datang) baik dalam kota maupun luar kota dan Rekam E-KTP karena memang tidak dipungut biaya.

Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, legalitas atau keabsahan merupakan hal yang penting dalam produk pelayanan, legalitas bersifat memberi kejelasan terhadap suatu produk pelayanan. Tak banyak yang mengetahui seperti apa jaminan legalitas, karena beberapa pengguna layanan yang belum paham apa itu jaminan legalitas. Senada dengan yang dikatakan Ibu Siti dalam wawancara, mungkin legalitas pelayanan sudah ada tapi kurangnya pemahaman mengenai apa itu legalitas. Berdasarkan hasil penelitian, Jaminan legalitas pelayanan di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati sudah ada yaitu berupa cap dan juga tanda tangan sah dari Koordinator TPDK Disdukcapil Kecamatan Gunungpati.

e. Dimensi *empathy* (empati)

Dimensi ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang melakukan pelayanan. Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati dilakukan melalui indikator sebagai berikut.

Mendahulukan kepentingan pemohon/pengguna layanan, prioritas utama dalam suatu pelayanan adalah kepuasan pengguna layanan. Segala keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kantor TPDK Disdukcapil Kecamatan Gunungpati harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian petugas disini sangat

mendahulukan kepentingan pengguna layanan, karena pada saat ada pengguna layanan yang ingin melakukan pelayanan langsung diberi respon dan diberi pelayanan pada saat itu juga. mendahulukan kepentingan pengguna layanan dan mengkesampingkan urusan pribadi akan menjadikan kualitas pelayanan menjadi lebih maksimal.

Petugas melakukan pelayanan dengan ramah, keramahan sangat diperlukan oleh petugas dalam melakukan suatu proses pelayanan. Bersikap ramah berarti bersikap baik dan menarik budi bahasanya. Jika petugas pelayanan bersikap ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan. Sapaan kepada pengguna layanan yang baru saja datang membuat rasa senang tersendiri bagi pengguna layanan karena mereka merasa bahwa dalam melakukan pelayanan merasa dihormati. Pegawai pelayanan di Kantor TPDK Disdukcapil Kecamatan Gunungpati sudah sangat ramah terhadap pengguna layanan seperti, menyapa pengguna layanan yang baru datang, tidak cuek dalam kegiatan pelayanan.

Petugas melakukan pelayanan dengan sopan santun, dalam kegiatan pelayanan sikap sopan santun sangatlah penting dan harus diterapkan, dengan pegawai yang memiliki sikap sopan santun tentunya suatu kualitas menjadi berkualitas dan masyarakat yang melakukan kegiatan pelayanan juga akan merasa senang dan merasa mereka dihargai. Berdasarkan hasil penelitian pegawai pelayanan di Kantor TPDK Disdukcapil Kecamatan Gunungpati sudah bersikap sopan serta santun serta penggunaan tata basa yang baik. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif, Pelayanan yang tidak adil akan membuat pengguna layanan tidak merasa senang karena merasa dibedakan. Semua pengguna layanan menginginkan mendapat suatu pelayanan yang sama, pegawai pelayanan di Kantor TPDK Disdukcapil Kecamatan Gunungpati melayani masyarakat sudah sangat adil berdasarkan sistem antri yang ada di kantor.

Petugas melayani dengan menghargai setiap pengguna layanan, sikap menghargai

pengguna layanan sama halnya petugas memandang penting setiap kebutuhan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian Petugas cukup menghargai pengguna layanan yang datang dengan cara bersikap ramah dan sabar serta mendengarkan keluh kesah pengguna layanan yang belum paham atau kebingungan. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, kemudian menanyakan dan mencatat keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan, serta berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati dapat diambil kesimpulan sebagai berikut, (1) dalam aspek *tangible* (bukti fisik), dalam penampilan masih terdapat 2 pegawai yang belum memakai atribut secara lengkap, serta kenyamanan tempat pelayanan yang masih terganggu dengan banyaknya dokumen-dokumen pengguna layanan yang belum tertata rapi di meja pelayanan. (2) dalam aspek *reliability* (kehandalan), *Standard Operating Procedure* (SOP) belum dipasang di kantor sehingga mempersulit masyarakat memahami prosedur melakukan pelayanan, tidak ada papan informasi mengenai persyaratan pelayanan yang membuat masyarakat kebingungan. (3) dalam aspek *resposiveness* (daya tanggap) masih banyak keluhan dari pengguna layanan mengenai proses pelayanan yang kurang cepat, pegawai yang terkadang masih sangat santai dalam melakukan pelayanan sehingga menyebabkan proses layanan belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. (4) dalam aspek *assurance* (jaminan), sudah terdapat jaminan tepat waktu dengan memberikan bukti pengambilan produk layanan serta terdapat jaminan kepastian biaya dengan biaya gratis dalam melakukan pelayanan. (5) dalam aspek *emphaty* (empati), pegawai pelayanan sudah sangat ramah dan sopan serta meng-

harga setiap pengguna layanan yang datang, dengan memberikan sapaan, senyuman serta respon yang baik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang. Drs. Heri Yanto, MBA., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Ahmad Nurkhin S.Pd., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Ismiyati, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi, dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan bantuan selama penulis menimba ilmu di Universitas Negeri Semarang. Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan serta kasih sayang demi kelancaran dan kesuksesan penulis dalam menyelesaikan skripsi. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, motivasi, dan doa.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Ristalia dan Oktarina, Nina. (2018). Pengaruh Kedisiplinan Kerja Kompetensi Pegawai dan Tata Ruang Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal* 3(1).
- Andriani, Sri dan Oktarina, Nina. (2015). Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama 01 Banyuputih Kabupaten Batang. *Economic Education Analysis Journal*.
- Ardhana, Ahmad Ghesnu dan Suryani, Nanik. (2016). Pengaruh Komunikasi, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*.
- Desmi. (2017). "Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat". Sumatera Barat: STKIP PGRI.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jayanti, Nur Dwi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Disertasi*. Yogyakarta: Fakultas Teknik UNY.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 2003. Republik Indonesia: Menpan.
- Hasnih, Gunawan & Hasmin. 2016. "Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng". *Jurnal Mirai Management*. Vol. 1, No. 2: 426-445. Makasar: STIE Amkop.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Buku UPP AMP YKPN.
- Moenir. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2016 Tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Umum Di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah*. 2016.

- Jawa Tengah: Pergub. Yogyakarta. *Disertasi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UNY.
- Peraturan Walikota Semarang Nomor 4 Tahun 2013 *Tentang Standar Pelayanan Publik Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang*. 2013. Semarang: Perwal.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. 2009. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Ratnah & Muljadi. (2018). "Pengaruh Tangible dan Responsiviness Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Layanan Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang Banten". *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*. Vol. 6, No. 1: 37-46. Tangerang: Universitas Muhamadiyah Tangerang.
- Sinaga, Astri Oktora dan Kusmantoro. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan, Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan*. Vol. 10, hal 1-15.
- Sinambela, Litjan Potlak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriadi, Andi. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang. *Disertasi*. Serang: Fakultas Ilmu Sosial UNTIRTA
- Susilowati, Tri. (2014). "Studi Tentang Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (PERSERO) di Kantor Pos Samarinda 75000". *Jurnal Administrasi Negara*. Vol. 2, No. 4:1787-1800. Samarinda: Universitas Mulawarman.
- Wijayati, Rini. (2013). Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Cangkiran Sleman

