

## **BAB III PEMBAHASAN**

Kualitas Pelayanan Publik Bidang Admisitrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dapat dilihat dari indikator, antara lain: *standar pelayanan, kualitas pelayanan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan.*

### **A. Deskripsi responden**

#### 1. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Pada tabel dibawah ini akan penulis tunjukkan distribusi responden berdasarkan jenis kelaminnya yang secara lebih jelas terdapat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.1.  
Responden menurut jenis kelamin**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase%</b>
Laki-Laki	50	52.1
Perempuan	46	47.9
Total	96	100.0

*Sumber : data primer*

Dari tabel diatas dapat dijelaskan secara rinci tentang jumlah responden dengan klasifikasi jenis kelamin yaitu, responden laki-laki sebanyak 50 orang dengan presentase 52.1%, sedangkan responden perempuan sebanyak 46 orang dengan jumlah presentase 47.9%. Dalam penelitian ini baik responden laki-laki maupun perempuan ikut berpartisipasi aktif dalam pengisian kuesioner, sehingga penelitian ini berjalan lancar.

#### 2. Deskripsi responden berdasarkan usia

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan usia responden, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 3.2.**  
**Responden menurut usia**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
17-22 Tahun	17	17.7
23-28 Tahun	30	31.3
29-33 Tahun	11	11.5
> 33Tahun	38	39.6
Total	96	100.0

*Sumber : data primer*

Dari data diatas dapat diketahui dengan presentase tingkat usia responden yang berusia 17-22 tahun sebanyak 17 responden dengan presentase 17.7%, usia 23-28 tahun sebanyak 30 responden dengan jumlah presentase 31.3%, usia 29-33 tahun sebanyak 11 responden dengan jumlah presentase 11.5%, dan usia lebih dari 33 tahun sebanyak 38 responden dengan jumlah presentase 39.6%.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden berdasarkan usia, didominasi oleh responden dalam kategori lebih dari 33 tahun yaitu sebanyak 38 responden dengan jumlah presentase 39.6%.

### 3. Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan utama

Pada tabel dibawah ini akan penulis tunjukkan distribusi responden berdasarkan pekerjaan utama yang secara lebih jelas terdapat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.3.**  
**Responden menurut pekerjaan utama**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Buruh/Petani	15	15.6
Karyawan swasta	37	38.5
Wiraswasta	40	41.7
PNS	4	4.2

Total	96	100.0
-------	----	-------

*Sumber : data primer*

Dari data diatas dapat diketahui dengan jumlah responden yang bekerja sebagai buruh/Petani sebanyak 15 responden dengan jumlah presentase 15.6%, karyawan swasta sebanyak 37 responden dengan jumlah presentase 38.5%, wiraswasta sebanyak 40 responden dengan jumlah presentase 41.7%, dan PNS sebanyak 4 responden dengan jumlah presentase 4.2%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden berdasarkan pekerjaan utama, didominasi oleh responden dalam kategori wiraswasta yaitu sebanyak 40 responden dengan jumlah presentase 41.7%.

#### 4. Deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir

Pada tabel dibawah ini akan penulis tunjukkan distribusi responden berdasarkan pekerjaan utama yang secara lebih jelas terdapat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.4.**  
**Responden menurut pendidikan terakhir**

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sarjana	15	15.6
Diploma	37	38.5
SMA	40	41.7
SMP	4	4.2
SD	14	14.6
Total	96	100.0

*Sumber : data primer*

Dari data diatas dapat diketahui dengan jumlah responden yang berpendidikan terakhir SD sebanyak 14 responden dengan presentase 14.6%, SMP sebanyak 4 responden dengan jumlah presentase 4.2%, SMA sebanyak 40responden dengan jumlah presentase 41.7%, diploma sebanyak 37 responden dengan jumlah presentase 38.5%, dan berpendidikan terakhir sarjana sebanyak 15 responden dengan jumlah presentase 15.6%.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden berdasarkan pendidikan terakhir, didominasi oleh responden dalam kategori SMA atau Sederajat yaitu sebanyak 40 responden dengan jumlah presentase 41.7%.

#### 5. Deskripsi responden berdasarkan domisili

Pada tabel dibawah ini akan penulis tunjukkan distribusi responden berdasarkan pekerjaan utama yang secara lebih jelas terdapat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.5.**  
**Responden Menurut Domisili**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Berbah	2	2.1
Gamping	12	12.5
Minggir	13	13.5
Ngangglik	9	9.4
Prambanan	4	4.2
Temple	5	5.2
Cangkringan	3	3.1
Godean	1	1.0
Mlati	4	4.2
Ngemplak	1	1.0
Seyegan	1	1.0
Turi	12	12.5
Kalasan	1	1.0
Moyudan	8	8.3
Pakem	4	4.2
Sleman	16	16.7
Total	96	100.0

*Sumber : data primer*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden berdasarkan Domisili, didominasi oleh responden dalam daerah Sleman yaitu sebanyak 16 responden dengan jumlah presentase 16.7%.

6. Deskripsi responden berdasarkan jenis pelayanan yang dibutuhkan

Pada tabel dibawah ini akan penulis tunjukkan distribusi responden berdasarkan pelayanan yang dibutuhkan yang secara lebih jelas terdapat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.6.**  
**Responden menurut Pelayanan yang dibutuhkan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
E-KTP	34	35.4
Kartu Keluarga	32	33.3
Akta Kelahiran	31	21.9
Surat Kematian	9	9.4
Total	96	100.0

*Sumber : data primer*

Dari data diatas dapat diketahui dengan jumlah responden yang membutuhkan pelayanan E-KTP sebanyak 34 responden dengan jumlah presentase 35.4%, Kartu Kelurga sebanyak 32 responden dengan jumlah presentase 33.3%, Akta Kelahiran sebanyak 31 responden dengan jumlah presentase 21.9%, dan Surat Kematian sebanyak 9 responden dengan jumlah presentase 9.4%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang paling mebutuhkan pelayanandidominasi oleh responden dalam kategori pelayanan E-KTP, yaitu sebanyak 34 responden dengan jumlah presentase 35.4%.

## **B. Pembahasan**

### **1. 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 bentuk pelayanan yang diberikan tercermin dari baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam penelitian kali ini penulis sudah melakukan pengukuran kualitas pelayanan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang membutuhkan

pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Sleman, dari upaya pengukuran tersebut peneliti mendapatkan hasil dari kualitas pelayanan berdasarkan kuesioner yang diisi oleh responden, berikut hasil keseluruhan kuesioner dari responden:

**Tabel 3.7.**  
**Kualitas Pelayanan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Baik	27	28.1
Baik	60	62.5
Tidak Baik	7	7.3
Sangat Tidak Baik	2	2.1
Total	96	100.0

*Sumber : data primer*

Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa 60 responden dengan presentase 62,5% menilai baik, sedangkan 2 responden dengan presentase 2,1% menilai sangat tidak baik. Maka dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam aspek kualitas pelayanan dikategorikan Baik.

Untuk mengukur atau mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dapat pula dilihat dari sejauh mana masyarakat yang

membutuhkan pelayanan menyatakan kepuasannya. Dalam penelitian kali ini penulis sudah melakukan pengukuran kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman melalui metode kuesioner, adapun indikator kuesioner dari kualitas pelayanan, yaitu :

a. **Ketampakan fisik (*tangible*)**

Kualitas pelayanan akan langsung terasa bagus apabila bukti langsung ini diperhatikan, karena hal ini berhubungan dengan penilaian pertama dari masyarakat. Masyarakat yang datang ke kantor Dinas akan langsung dihadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada dan kebersihan kantor, sehingga kenyamanan masyarakat akan langsung terasa.

Untuk mengatasi kekurangan-kekurangan pada dimensi tangibles (bukti langsung) diperlukan adanya penambahan atau pengadaan meja dan kursi, penataan ruang tunggu yang lebih baik, menjaga kebersihan kantor, dilakukan pengadaan alat pendingin ruangan (*air conditioner*), penyediaan tempat sampah, memberikan larangan untuk tidak merokok dalam ruangan, terlebih khusus kepada para aparat kantor kecamatan, penataan atau pengadaan papan informasi/brosur/leaflet yang dapat membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi di instansi tersebut.

Adapun penilaian ataupun penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dengan metode kuesioner yang dimana masyarakat yang datang dan mengurus keperluan menjadi responden. Berikut adalah rincian

dari penghitungan melalui kuesioner berdasarkan karakteristik tangible (ketampakan fisik):

**Tabel 3.8.**  
**Ketampakan Fisik (*Tangible*)**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Baik	12	12.5
Baik	49	51.0
Tidak Baik	32	33.3
Sangat Tidak Baik	3	3.1
Total	96	100.0

*Sumber: data primer*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 49 responden dengan presentase 51,0% menilai baik, sedangkan 3 responden dengan presentase 3,1% menilai sangat tidak baik. Maka dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam aspek ketampakan fisik (*tangible*) dikategorikan Baik, yang berarti masyarakat yang datang dapat merasa nyaman ketika datang ke instansi tersebut.

**b. Reabilitas (*reability*)**

Realibilitas merupakan informasi yang diberikan terhadap masyarakat yang memmbutuhkan pelayanan.dalam hal ini instansi dinas sudah memberikan informasi yang cukup jelas, ada berupa informasi tertulis yang ditempel d2nstansi tersebut ataupun informasi melalui media elektroni, website dari dinas tersebut misalnya, kita dapat membuka website dari dinas untuk mengetahui persyaratan apa yang dibutuhkan dalam mengurus keperluan pelayanan.

Adapun penilaian ataupun penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dengan metode kuesioner yang dimana masyarakat yang datang dan mengurus keperluan menjadi responden. Berikut adalah rincian dari penghitungan melalui kuesioner berdasarkan karakteristik realibilitas (*reability*).

**Tabel 3.9.**  
**Realibilitas (*Reability*)**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Baik	21	21.9
Baik	51	53.1
Tidak Baik	22	22.9
Sangat Tidak Baik	2	2.1
Total	96	100.0

*Sumber: data primer*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 51 responden dengan presentase 53,1% menilai baik, sedangkan 2 responden dengan presentase 2,1% menilai sangat tidak baik. Maka dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam aspek realibilitas (*reability*) dikategorikan Baik atau sudah jelas sampai ke masyarakat.

**c. Responsivitas (*responsiveness*)**

Aspek responsivitas atau daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu kantor pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal khususnya dalam setiap pelayanan di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna jasa.

Tabel dibawah ini akan menunjukkan penilaian masyarakat sebagai pengguna pelayanan terhadap respon atau daya tanggap yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, hasil dibawah ini dilakukan dengan metode kuesioner.

**Tabel 3.10.**  
**Responsivitas (*responsiveness*)**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Baik	9	9.4
Baik	54	56.3
Tidak Baik	30	31.3
Sangat Tidak Baik	3	3.1
Total	96	100.0

*Sumber: data primer*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 54 responden dengan presentase 56,3% menilai baik, sedangkan 3 responden dengan presentase 3,1% menilai sangat tidak baik. Maka dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam aspek responsivitas (*responsiveness*), respon atau daya tanggap yang diberikan pihak pelayanan sangatlah cepat dalam merespon keluhan masyarakat.

**d. Kredibilitas (*credibility*)**

Kredibilitas merupakan reputasi atau performa instansi yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, ataupun dengan kata lain, apa yang dibutuhkan sudah sesuai apa yang

dimaksudkan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan ataukah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Tabel dibawah ini akan menjelaskan bagaimana kredibilitas instansi dinas menurut penilaian masyarakat yang menjadi responden dari kuesioner yang telah dibagikan.

**Tabel 3.11.**

<b>Kredibilitas (<i>credibility</i>)</b>		
<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Baik	12	12.5
Baik	51	53.1
Tidak Baik	31	32.3
Sangat Tidak Baik	2	2.1
Total	96	100.0

*Sumber: data primer*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 51 responden dengan presentase 53,1% menilai baik, sedangkan 2 responden dengan presentase 2,1% menilai sangat tidak baik. Maka dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam aspek kredibilitas (*credibility*), performa instansi termasuk dalam kategori baik dan apa yang di maksud oleh masyarakat di berikan dengan baik dan sesuai apa yang diharapkan.

**e. Akses (*aces*)**

Dalam hal ini akses menuju ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sangatlah mudah, dimana lokasi

Dinas sangatlah mudah dijangkau dan sangatlah mudah untuk ditemui. Jadi dengan itu masyarakat tanpa kesulitan untuk mengakses ke instansi dinas. Selain itu juga akses dari pemberi layanan kepada masyarakat sangatlah mudah dan tidak ada hambatan apapun.

**Tabel 3.12.**

**Akses (*aces*)**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Baik	9	9.4
Baik	51	53.1
Tidak Baik	34	35.4
Sangat Tidak Baik	2	2.1
Total	96	100.0

*Sumber: data primer*

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian masyarakat terkait aspek akses (*aces*) jangkauan ke kantor dinas 51 responden dengan presentase 53,1% memilih baik, sedangkan 2 responden dengan presentase 2,1% memilih sangat tidak baik. Maka dapat disimpulkan bahwa akses menuju kantor dinas dan akses ke

pemberi jasa pelayanan sangat lah baik atau dalam arti kata lain akses yang diberikan pihak penyelenggara layanan sangatlah mudah, sehingga dapat memudahkan masyarakat utuk menjangkau pihak penyelenggara layanan yang di sini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## 2. **Standar Pelayanan**

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dan memuaskan masyarakat. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat melalui kualitas pelayanan yang prima, pelayanan yang prima dapat dinilai dari proses dan produk layanannya. Standar pelayanan juga diatur dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang meliputi tentang standar pelayanan di isntansi pemerintahan.

Dalam penelitian kali ini penulis melakukan pengukuran standar kualitas pelayanan dari dua sisi, yang pertama dengan cara membagikan kuesioner terkait standar pelayanan yang dimana masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sebagai responden. Berikut hasi dari pendapat masyarakat sebagai responden yang diukur mealui kuesioner.

**Tabel 3.13.**  
**Standar Pelayanan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Baik	48	50.0
Baik	39	40.6
Tidak Baik	7	7.3
Sangat Tidak Baik	2	2.1
Total	96	100.0

*Sumber : data primer*

Berdasarkan tabel dan grafik diatas terkait penilaian responden terkait standar pelayanan, standar pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman termasuk dalam kategori sangat baikn dengan responden sebanyak 48 dengan jumlah presentase 50.0%

Penilaian terhadap kualitas dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu instansi dalam kurun waktu tertentu. Adapun indikator penilaian yang menajdi tolak ukur standar pelayanan adalah sebagai berikut :

**a. Prosedur pelayanan**

Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan yang diberikan apakah sudah mempermudah masyarakat dalam mengurus pelayanan yang dibutuhkan. Dibawah ini hasil dari penghitungan penulis terhadap pendapat atau penilaian masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

**Tabel 3.14.**  
**Prosedur Pelayanan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Baik	23	24.0
Baik	46	47.9
Tidak Baik	24	25
Sangat Tidak Baik	3	3.1
Total	96	100.0

*Sumber : data primer*

Berdasarkan dari tabel rincian penilaian terkait prosedur pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, dapat dilihat bahwa 46 responden dengan jumlah presentase 47,9% memilih Baik, sedangkan responden dengan jumlah presentase 3,1% memilih baik. Maka dari itu prosedur pelayanan yang ada di kantor Dinas tergolong dalam kategori baik atau dengan kata lain dapat mempermudah pelayanan.

Menurut hasil wawancara penulis dengan ibu Mamik Suparmi selaku Subbag Keuangan Perencanaan dan Evaluasi, mengemukakan bahwa :

*“Prosedur pelayanan di instansi ini berdasrakan dengan SOP yang telah ditetapkan, sehingga para petugas pelayanan melakukan tugasnya dengan apa yang telah ditetapkan dalam SOP tersebut. kemudian terkait tentang pendaftaran penduduk ada sebagian yang layanannya kita serahkan ke kecamatan, yaitu KK, SKTS, KTP. Pelayanannya dikecamatan dan print-out dikecamatan, tetapi untuk penandatangannya tetap kepala instansi pelaksana yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sebenarnya itu pelayanan instansi kita namun karena instasi kita tidak adanya UPT terus pelayanan kita itu ada di 17 kecamatan kita serahkan kecamtan, demikian kewenangan penandatangan tetap kepala instansi Dinas”<sup>1</sup>*

#### **b. Waktu pelayanan**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, cepat atau tepatnya waktu pelayanan yang diberikan akan memberikan dampak yang cukup signifikan bagi performa atau kredibilitas instansi.

---

<sup>1</sup>Iwawancara, 14 November 2016

Waktu pelayanan yang ada di kantor dinas sudah ditetapkan berdasarkan SOP (Standap Operasional Prosedur) yang telah di terbitkan. Berikut ini adalah penilaian masyarakat dalam aspek waktu penyelesaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman yang telah di hitung melalui metode kuesioner.

**Tabel 3.15.**  
**Waktu Pelayanan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Baik	31	32.3
Baik	47	49.0
Tidak Baik	16	16.7
Sangat Tidak Baik	2	2.1
Total	96	100.0

*Sumber : data primer*

Dari tabel diatas dapat dilihat dan disimpulkan bahwa terkait aspek pelayanan menurut responden atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan, dari 47 responden dengan jumlah presentase 49,0% meberikan jawaban Baik, sedangkan 2 responden dengan jumlah presentase 2,1% memberikan jawaban sangat tidak baik, dengan ini dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian dari instansi dinas tergolong dalam kategori baik.

Menurut hasil wawancara penulis dengan ibu Mamik Suparmi selaku Subbag Keuangan Perencanaan dan Evaluasi, mengemukakan bahwa :

*”untuk waktu pelayanan sebetulnya sudah ada tertera didalam SOP, namun terkait pendaftaran penduduk itu bisa ditunggu, contohnya masuk ataupun panda penduduk, namun untuk akta-akta atau pencatatan sipi sudah ada SOP yang sudah disampaikan kepada pemohon yang memakan waktu selama 7 hari pengerjaan”<sup>2</sup>*

### **c. Biaya pelayanan**

Biaya atau tarif pelayanan yang ditetapkan pihak penyedia layanan atau instansi dinas sudah sangat jelas, terait masalah biaya masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak dikenakan tarif, sesuai dengan UU No 23 tahun 2006 yang kemudian ada perubahan pada UU No 24 tahun 2013 yang mewajibkan bebas biaya atau tariff pelayanan, namun biaya akan ditetapkan kepada masyarakat yang mengalami keterlamabtan penyerahan berkas, pernyataan diatas juga di sampaikan oleh nara sumber pada saat wawancara yang dilakukan, dimana ibu Mamik Suparmik selaku Subbag Keuangan Perencanaan dan Evaluasi, berikut petikan wawancara yang dilakukan dengan nara sumber:

*“untuk terkait masalah biaya sebetulnya kita pihak instansi menindaklanjuti UU No 23 tahun 2006 yang kemudian ada perubahan pada UU No 24 tahun 2013 yang memang mengharuskan pelayanan dokumen kependudukan itu gratis, kecuali adanya keterlambatan dalam pengurusan dokumen kependudukan akan mendapatkan sanksi, tapi sanksi administrasinya sudah jelas sesuai dengan PERBUP. Contohnya akta kelahiran penduduk paling lama 60 hari sudah melapor ke isntansi terkait, kalau lebih dari 60 hari akan dikenakan*

*sanksi sebesar Rp 30.000. kalau akta kematian Rp. 10.000, kalau akta perkawinan dan perceraian sebesar Rp 25.000. semua keterangan sanksi sudah terperinci dengan jelas.”<sup>3</sup>*

Berikut ini adalah hasil dari pendapat masyarakat terkait aspek biaya pelayanan yang di berikan oleh masyarakat yang dimana masyarakat yang datang ke instansi dinas menjadi responden.

**Tabel 3.16.**  
**Biaya Pelayanan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Baik	23	24.0
Baik	48	50.0
Tidak Baik	22	22.9
Sangat Tidak Baik	3	3.1
Total	96	100.0

*Sumber : data primer*

Berdasarkan tabel diatas penilaian masyarakat terkait aspek biaya pelayanan dapat disimpulkan dengan, 48 responden dengan jumlah presentasi 50,0% memilih kategori Baik, sedangkan 3 responden dengan jumlah presentase 3,1% memilih kategori sangat tidak baik. Maka dengan itu dapat disimpulkan bahwa, biaya yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman termasuk dalam kategori Baik, sesuai dengan apayang telah dikemukakan oleh masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan di kantor atau instansi diatas.

#### **d. Produk pelayanan**

Produk pelayanan merupakan aspek yang penting dalam sebuah instansi pemberi jasa pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman misalnya, produk pelayanan yang dikeluarkan apakah sudah sesuai dengan apa yang di butuhkan oleh masyarakat, berikut ini adalah penilaian masyarakat terkait aspek produk pelayanan.

**Tabel 3.17.**  
**Produk Pelayanan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Baik	25	26.0
Baik	46	47.9
Tidak Baik	23	24.0
Sangat Tidak Baik	2	2.1
Total	96	100.0

*Sumber : data primer*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa 46 responden dengan jumlah presentase 47,9 % memilih kategori baik, sedangkan 2 responden dengan jumlah presentase 2,1% memilih kategori sangat tidak baik, maka dapat disimpulkan bahwa aspek produk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman termasuk dalam kategori baik.

Menurut hasil wawancara penulis dengan ibu Mamik Suparmi selaku Subbag Keuangan Perencanaan dan Evaluasi terkait produk pelayanan, mengemukakan bahwa :

*“produknya atau outputnya ada KTP, KK, SKTS, yang intinya pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pencatatan sipil berupa akta akta yang dikeluarkan ada akta kelahiran, akta kematian, akta*

*perkawinan dan perceraian untuk penduduk non-muslim. Disamping itu ada akta pengakuan pengesahan anak”<sup>4</sup>*

**e. Sarana dan prasarana**

Dalam sebuah instansi pemerintahan sarana dan prasarana yang ada harus terpenuhi dengan baik, dimana sarana dan prasana merupakan penunjang bagi kinerja instansi dalam memberikan pelayanan, sehingga pelayanan yang di butuhkan oleh masyarakat dapat terpenuhi dengan tepat. Berikut ini adalah hasil penilaian masyarakat terkait sarana dan prasana yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

**Tabel 3.18.**  
**Sarana dan Prasarana**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Baik	23	24.0
Baik	45	46.9
Tidak Baik	26	27.1
Sangat Tidak Baik	2	2.1
Total	96	100.0

*Sumber : data primer*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dan disimpulkan penilaian dari masyarakat terkait sarana prasarana yang ada melalui metode

kuesioner, dimana masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan yang menjadi responden, 45 responden dengan jumlah presentase 46,9% memilih kategori Baik, sedangkan 2 responden dengan jumlah presentase 2,1% memilih kategori Sangat Tidak Baik. Sesuai dengan hasil tabel diatas, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa sarana dan prasarana yang ada di instansi diatas masih tergolong dalam kategori Baik.

Menurut hasil wawancara penulis dengan ibu Mamik Suparmi selaku Subbag Keuangan Perencanaan dan Evaluasi terkait sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mengemukakan bahwa :

*“sarana dan prasarana cukup relatif, karena sudah difasilitasi oleh pemerintah pusat maupun pemerintah kabupaten, tapi harus diketahui bahwa penggunaan saran dan prasarana tersebut sering digunakan, sekarang sudah banyak yang rusak, contohnya untuk penciptaan KTP Elektronik, card reader, iris mata maupun sidik jari sudah banyak yang rusak tetapi masih ada juga yang masih bisa digunakan”<sup>5</sup>*

#### **f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Dalam setiap instansi setiap pegawai harus mempunyai kompetensi yang cukup mempunyai agar pelayanan yang diberikan dapat terpenuhi dengan baik dan benar. Berikut ini adalah pendapa masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman terkait kompetensi petugas pelayanan.

**Tabel 3.19.**  
**Kompetensi Petugas Pelayanan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Baik	26	27.1
Baik	42	43.8
Tidak Baik	26	27.1
Sangat Tidak Baik	2	2.1
Total	96	100.0

*Sumber : data primer*

Berdasarkan tabel diatas terkait aspek kompetensi petugas pelayanan, masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan di instansi diatas menilai bahwa kompetensi petugas pelayanan termasuk dalam kategori Baik, dimana 42 responden dengan jumlah presentase 43,8% memilih kategori Baik, sedangkan 2 responden dengan jumlah presentase 2,1% memilih kategori Sangat Tidak Baik. Maka dari itu dapat kita simpulkan bahwa aspek kompetensi petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman tergolong dalam kategori Baik.

Selain itu penulis juga melakukan wawancara dengan pegawai di Dinas tersebut, yang dimana penulis bertemu dengan ibu Mamik Suparmi selaku Subbag Keuangan Perencanaan dan Evaluasi, wawancara kali ini penulis menanyakan terkait aspek kompetensi yang ada di instansi tersebut, berikut petikan wawancara penulis dengan nara sumber:

*“terkait pelayanan, kepala dinas selaku pimpinan selalu mengingatkan bahwa setiap petugas harus memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan peraturan yang berlaku, baik diingatkan pada saat apel pagi ataupun rapat instansi, kemudian kita juga mempunyai anggaran kepada petugas untuk mengikuti BINTEK ataupun WORKSHOP yang terkait dengan standar pelayanan administrasi kependudukan”*

Berdasarkan penjelasan dari keenam (6) aspek standar pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan atau diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman termasuk dalam kategori baik, karena dari keenam aspek tersebut rata-rata masyarakat menilai atau memilih kategori baik, itu dilihat dengan Prosedur pelayanan yang dimana sebanyak 46 responden dengan presentase 47,9% memilih kategori baik, waktu pelayanan sebanyak 47 responden dengan jumlah presentase 49,0% memilih kategori baik, biaya pelayanan sebanyak 48 responden dengan presentase 50,0% memilih kategori baik, produk pelayanan sebanyak 46 responden dengan presentase 47,9% memilih kategori baik, sarana dan prasarana sebanyak 45 responden dengan presentase 46,9% memilih kategori baik, sedangkan kompetensi petugas pemberi pelayanan sebanyak 42 responden dengan presentase

43,8% memilih kategori. Maka dari itu secara keseluruhan standar pelayanan yang ada berada pada kategori Baik.

### 3. Faktor yang mempengaruhi pelayanan

Pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan ke masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna.

Di bawah ini adalah hasil dari pengukuran sejauh mana pengaruh 3 indikator dari faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di instansi terkait, yang diukur melalui pernyataan yang diisi oleh responden.

**Tabel 3.20.**  
**Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Baik	26	27.1
Baik	56	58.3
Tidak Baik	12	12.5
Sangat Tidak Baik	2	2.1
Total	96	100.0

*Sumber : data primer*

Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa dari 96 responden yang mengisi kuesioner sebanyak 56 responden dengan jumlah presentase 58.3%

memilih bahwa faktor yang mempengaruhi pelayanan termasuk dalam kategori baik, karena bukan tidak mungkin faktor yang mempengaruhi pelayanan dalam suatu instansi pemerintah bisa memberikan dampak kepada pelayanan yang di perlukan oleh masyarakat. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dari kategori faktor yang mempengaruhi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman termasuk dalam kategori baik.

Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. Penelitian kali ini penulis menggunakan 3 indikator dari faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan, yaitu:

**a. Faktor kesadaran**

Faktor kesadaran merupakan salah satu indikator dalam mensukseskan pelayanan bagi instansi yang menyediakan pelayanan, kesadaran peranan penting dalam hal tersebut, karena kesadaran dari pegawai pelaksana pelayanan sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan, untuk menjadikan pelayanan yang baik pegawai harus mempunyai kesadaran dalam kewajibannya melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan sehingga, masyarakat merasa nyaman dalam mengurus pelayanan yang mereka butuhkan. Selain itu kesadaran

masyarakat sebagai warga Negara yang baik dibutuhkan dalam urusan yang bersifat pendaftaran penduduk ataupun pencatatan sipil.

Maka dari itu pihak penyelenggara pelayanan dan masyarakat yang membutuhkan pelayan sangatlah saling berhubungan guna menjadikan pelayanan yang memuaskan dan terdepan. Berikut ini adalah penilaian masyarakat terhadap faktor kesadaran pegawai instansi dinas terkait memberikan pelayanan, dimana masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan menjadi responden.

**Tabel 3.21.**  
**Faktor Kesadaran**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Baik	20	20.8
Baik	52	54.2
Tidak Baik	22	22.9
Sangat Tidak Baik	2	2.1
Total	96	100.0

*Sumber : data primer*

Dari tabel diatas dapat diketahui hasil dari penilaian masyarakat terkait faktor kesadaran dari pegawai instansi pelayanan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Dari tabel diatas terlihat bahwa 52 responden dengan jumlah presentase 54,2% memilih kategori Baik, sedangkan 2 responden dengan jumlah presentase 2,1% memilih kategori Sangat Tidak Baik. Maka dapat disimpulkan bahwa faktor kesadaran yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman tergolong dalam kategori Baik.

**b. Faktor aturan**

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan, oleh karena itu, setiap aturan baik secara langsung atau tidak akan berpengaruh. Dengan adanya aturan seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Selain itu dengan adanya aturan dalam sebuah instansi akan membuat pengguna pelayanan atau masyarakat lebih merasa aman dan terlindungi karena dengan adanya aturan masyarakat yang membutuhkan atau datang membutuhkan pelayanan akan mengikuti aturan yang berlaku di instansi dinas tersebut

Berikut adalah penilaian masyarakat dalam aspek faktor aturan, penilaian dilakukan dengan metode kuesioner dan dimana masyarakat yang menjadi responden.

**Tabel 3.22.**  
**Faktor Aturan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Baik	10	10.4
Baik	53	55.2
Tidak Baik	30	31.3
Sangat Tidak Baik	3	3.1
Total	96	100.0

*Sumber : data primer*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 53 responden dengan jumlah presentase 55,2% memilih kategori Baik, sedangkan 3 responden dengan jumlah presentase 3,1% memilih Sangat Tidak Baik. Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa faktor aturan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman tergolong dalam kategori Baik.

### c. Faktor kemampuan

Kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana kemampuan seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya yang nantinya akan berakibat pada produk pelayanan yang dikeluarkan. Seperti apa yang sudah disampaikan di atas bahwa kemampuan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan selalu di tingkatkan, dengan cara d2kutsertakannya pegawai dinas dalam workshop atau bintek terkait pelayanan. selain itu juga penulis melakukan pengukuran penilaian pendapat masyarakat terkait faktor kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dinas. Penilaian kali ini sama dengan pengukuran penilaian sebelumnya, dimana penilaian dilakukan dengan metode kuesioner, berikut hasil pengukuran penilaian menurut pendapat masyarakat.

**Tabel 3.23.**  
**Faktor Kemampuan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Baik	11	11.5
Baik	52	54.2
Tidak Baik	31	32.3
Sangat Tidak Baik	2	2.1
Total	96	100.0

*Sumber : data primer*

Berdasarkan penilaian di atas 52 responden dengan jumlah presentase 54,2% memilih kategori Baik, sedangkan 2 responden dengan jumlah presentasi 2,1% memilih kategori Sangat Tidak Baik. Maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat menilai terkait faktor kemampuan pegawai instansi dinas termasuk dalam kategori Baik.

Dari ketiga aspek faktor yang mempengaruhi pelayanan di atas, yaitu faktor kesadatan, aturan dan kemampuan, dapat di simpulkan bahwa di instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman termasuk dalam kategori baik. Karena dari ketiga aspek faktor yang ada faktor kesadaran tergolong dalam kategori baik dimana 52 responden dengan jumlah presentase 54,2% memilih baik, faktor aturan dalam kategori baik, 53 responden dengan jumlah presentase 55,2% memilih kategori baik, sedangkan faktor kemampuan 52 responden dengan jumlah presentase 54,2 % memilih kategori baik. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa faktor mempengaruhi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam kategori baik.

Dari ketiga indikator pelayanan yang telah di uji dan dinilai oleh masyarkat yaitu, Kualitas Pelayanan, Standar Pelayanan, dan Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan, penulis akan menarik kesimpulan berdasarkan data yang ada, berikut ini adalah hasil dari perbandingan dari ketiga indikator tersebut.

*sumber: data primer*

Dari grafik diatas kita bisa melihat perbandingan dari ketiga indikator dan menyimpulkan bahwa, dari 96 responden yang melakukan penilaian terhadap ketiga indikator tersebut melalui kuesioner yang dibagikan, bahwa dari kategori sangat baik, standar pelayanan berada pada penilaian yang tertinggi, dengan perincian sebagai berikut.

#### 1. Kualitas Pelayanan

- |                |              |
|----------------|--------------|
| a. Sangat Baik | 27 Responden |
| b. Baik        | 60 Responden |
| c. Tidak Baik  | 7 Responden  |

d. Sangat Tidak Baik 2 Responden

2. Standar Pelayanan

a. Sangat Baik 48 Responden

b. Baik 39 Responden

c. Tidak Baik 7 Responden

d. Sangat Tidak Baik 2 Responden

3. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

a. Sangat Baik 26 Responden

b. Baik 56 Responden

c. Tidak Baik 12 Responden

d. Sangat Tidak Baik 2 Responden