

BAB III

PEMBAHASAN

Pada Bab ini akan diuraikan dan dideskripsikan hasil dari penelitian sesuai dengan acuan yang telah ditetapkan pada definisi operasional yang terdapat di Bab I. Pembahasan dalam Bab ini berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Publik SITUPAT (Siji Entuk Papat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dinilai melalui lima aspek yang di ukur berdasarkan teori Rogers (Rogers, 2003), yaitu: 1) aspek keuntungan relatif , 2) aspek kesesuaian, 3) aspek kerumitan, 4) aspek kemungkinan dicoba 5) aspek kemudahan diamati. Sedangkan dalam mengukur kualitas Pelayanan Publik SITUPAT (Siji Entuk Papat) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul akan di ukur melalui indikator yang dibuat para ahli. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Tjiptono & Diana, 2003) dalam (Nugraheni, 2015), yaitu: 1) bukti langsung (*tangible*), 2) kehandalan (*reliability*), 3) daya tanggap (*responsiveness*), 4) jaminan (*assurance*), 5) empati (*emphaty*).

1.1 Inovasi Pelayanan SITUPAT Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul

1.1.1 Aspek Keuntungan Relatif

1.1.1.1 Keunggulan dibandingkan dengan produk layanan sebelumnya

Dari segi aspek keunggulan dibandingkan pelayanan sebelumnya, pengguna Pelayanan SITUPAT akan mendapatkan empat dokumen, yaitu

NIK, KK, Kutipan Akta Kelahiran dan KIA hanya dalam waktu 30 menit atau dalam waktu sehari dokumen yang dibutuhkan akan langsung jadi, berbeda dengan pelayanan sebelumnya yang membutuhkan waktu 3 hari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menunggu dokumen tersebut jadi.

Dengan adanya 4 Dokumen Produk dari SITUPAT, maka manfaat yang akan didapat adalah :

1. Bagi negara atau pemerintah:
 - a) Menjadi bukti bahwa negara mengakui atas identitas seseorang yang menjadi warganya
 - b) Sebagai alat dan data dasar bagi pemerintah untuk menyusun anggaran dalam bidang pendidikan, kesehatan, sosial dan perlindungan anak.
2. Bagi anak:
 - a) merupakan bukti autentik kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak
 - b) menjadi bukti yang sah secara hukum bagi anak untuk mendapatkan hak perdata orang tuanya.
 - c) mencegah pemalsuan data umur, perkawinan di bawah umur, tindak kekerasan terhadap anak, perdagangan anak, adopsi ilegal dan eksploitasi seksual

- d) mendapatkan perlindungan secara yuridis untuk mendapatkan hak kesejahteraan, kesehatan, pendidikan, pemukiman, dan hak-hak lainnya sebagai warga Negara
3. Bagi masyarakat:
- a) alat bukti autentik mengenai status perdata seseorang dan menunjukkan hubungan hukum antara anak dengan orang tuanya.
 - b) mempermudah dalam mengurus hal-hal yang sifatnya administratif, seperti syarat pendaftaran sekolah, mencari pekerjaan setelah dewasa, menikah dan lain-lain
 - c) terwujudnya tertib sosial yang menyangkut kejelasan identitas setiap warga masyarakat.

Adapun manfaat lainnya dari Inovasi pelayanan SITUPAT berdasarkan hasil wawancara adalah sebagai berikut:

“Keunggulan dengan adanya layanan SITUPAT ini yang pertama gratis, mudah persyaratannya karna dengan satu layanan mendapat empat manfaat, kemudian kartu KIA ini dapat digunakan untuk mendapatkan fasilitas (Wawancara dengan Ibu Anjarwati, SH Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, tanggal 26 Desember 2018)”

Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Bapak Faturrahman yang telah selesai melakukan pelayanan SITUPAT yang mengatakan

“Enak sekarang mas, birokrasinya gak ribet, gratis, gak perlu bolak balik ngurusnya, langsung jadi hari itu juga” (Wawancara

dengan Bapak Faturrahman pengguna layanan SITUPAT, tanggal 27 Desember 2018).

Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul telah melakukan Inovasi pelayanan sebagai bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, hal ini di dukung oleh hasil observasi, keunggulan dari pelayanan SITUPAT ini seperti terdapatnya bingkai foto yang bertuliskan Gratis, terdapatnya alur pelayanan kependudukan, prosedur pengurusan yang mudah dan sederhana, serta dokumen jadi dalam waktu 30 menit.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul khususnya dalam pelayanan SITUPAT sudah dilaksanakan dengan sangat baik. hal tersebut sesuai dengan teori Inovasi yang dikemukakan oleh West dan far yang menyatakan bahwa Inovasi adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas. Keuntungan yang didapatkan oleh masyarakat adalah kemudahan dalam mendapatkan produk layanan pembuatan Akta Kelahiran SITUPAT secara gratis dalam waktu 30 menit yang mendapatkan 4 produk layanan, sedangkan keuntungan yang

didapatkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul adalah target RENSTRANAS bahwa setiap anak memiliki akta kelahiran dapat terwujud.

1.1.1.2 Kebaruan dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain

Perubahan dalam kebijakan atau praktik manajemen yang mengarah kepada perbaikan pelayanan yang menunjukkan kebaruan serta memiliki perbedaan dari yang sebelumnya merupakan salah satu syarat dari inovasi. Kebaruan dalam inovasi adalah perubahan atas manajemen pelayanan yang lebih efektif, sederhana, dan mampu memberikan rasa puas serta keuntungan kepada pengguna layanan.

Keunggulan dari pelayanan Akta Kelahiran SITUPAT di bandingkan dengan pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lainnya adalah program layanan ini adalah yang pertama dilakukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul merupakan sebagai pelopor berdirinya pelayanan SITUPAT, serta ciri khas lainnya adalah pemilik KIA akan mendapatkan fasilitas berupa keringanan biaya atau diskon dari beberapa *stakeholder* atau perusahaan yang bekerja sama dengan Pemerintah Kabupaten Bantul. Hal ini disampaikan langsung oleh Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yaitu Ibu Anjarwati, SH sebagai berikut:

“Keunggulan kita (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul) adalah yang pertama mengawali program penerbitan Akta Kelahiran, NIK, KK, KIA dalam satu paket permohonan yang diberi nama Pelayanan SITUPAT, kemudian mereka tinggal mencontoh atau replikasi kita, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman mereka sudah mencontoh program pelayanan SITUPAT, namun belum sampai empat produk layanan, belum sampai KIA, namun bedanya adalah kami sudah mencapai KIA dan KIA yang di Terbitkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul telah bekerja sama dengan empat belas perusahaan yang nantinya pemilik KIA akan mendapatkan fasilitas seperti diskon dan sebagainya. (Wawancara dengan Ibu Anjarwati, SH Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, tanggal 26 Desember 2018)”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui terdapat empat belas *stakeholders* perusahaan yang bekerja sama dengan Pemerintah Kabupaten Bantul melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul pada program pelayanan SITUPAT, empat belas perusahaan tersebut yaitu sebagai berikut;

Tabel 3.1
Tentang Optimalisasi Pelayanan ADMINDUK Kepada Anak
Dalam Rangka Peningkatan Kesejahteraan Anak Di Kabupaten Bantul

No	Nomor MoU	Pihak Pertama	Pihak Kedua
1	Nomor 14 / MoU / Bt / 2016 Nomor 1986 / RMP / 008 / I / 2016	Pemerintah Kabupaten Bantul	Rumah Makan Parangtritis
2	Nomor 15 / MoU / Bt / 2016 Nomor 001 / PRNM / KB / VIII / 2016	Pemerintah Kabupaten Bantul	CV. Purnama Putra Sejahtera
3	Nomor 16 / MoU / Bt / 2016 Nomor B.2982 / KC-OPS / 08 / 2016	Pemerintah Kabupaten Bantul	PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bantul

4	Nomor 18 / MoU / Bt / 2016 Nomor 002 / SAB / 2016	Pemerintah Kabupaten Bantul	Toko Buku Social Agency Daerah DIY Cabang Bantul
5	Nomor 19 / MoU / Bt / 2016 Nomor 04 / PK / BW / VIII-2016	Pemerintah Kabupaten Bantul	Balong Waterpark
6	Nomor 20 / MoU / Bt / 2016 Nomor 040 / GPWP / VII / 2016	Pemerintah Kabupaten Bantul	Grand Puri Waterpark
7	Nomor 21 / MoU / Bt / 2016 Nomor 02 / AP.M / 08 / 2016	Pemerintah Kabupaten Bantul	Apotek Manding
8	Nomor 22 / MoU / Bt / 2016 Nomor 02 / IF / VIII / 2016	Pemerintah Kabupaten Bantul	Apotek Indah Farma
9	Nomor 23 / MoU / Bt / 2016 Nomor 10 / PTS VIII / MOU / 2016	Pemerintah Kabupaten Bantul	CV. Pantès
10	Nomor 24 / MoU / Bt / 2016 Nomor 004 / S.Kep / GM / VIII / 2016	Pemerintah Kabupaten Bantul	Rumah Makan Bale Ayu
11	Nomor 25 / MoU / Bt / 2016 Nomor MOU / 018 / trb / sm / kia / 2016	Pemerintah Kabupaten Bantul	Tembi Rumah Budaya
12	Nomor 26 / MoU / Bt / 2016 Nomor 01 / WN / 2016	Pemerintah Kabupaten Bantul	Rumah Makan Waroeng Ndeso
13	Nomor 27 / MoU / Bt / 2016 Nomor 001 / SS / 2016	Pemerintah Kabupaten Bantul	Rumah Makan Seba Sambel Cabang Gedong Kuning
14	Nomor 28 / MoU / Bt / 2016	Pemerintah Kabupaten Bantul	Pusat Latihan Tari Bagong Kussudiardja

Sumber : Proposal Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran SITUPAT Tahun 2016

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa banyak terdapat pembaharuan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam pelayanan SITUPAT, pembaharuan tersebut dibuktikan dengan melihat perbedaan pelayanan dari sebelum dilakukannya inovasi dan setelah dilakukan inovasi

dari beberapa indikator, selain itu perbedaan yang menjadi ciri khas dari pelayan SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul adalah pada produk layanan KIA, di samping diperuntukkan sebagai kartu identitas bagi anak yang berdomisili di Kabupaten Bantul, KIA merupakan kartu yang memberikan fasilitas kepada anak. Fasilitas tersebut berupa keringanan pembayaran terhadap layanan yang diberikan oleh dunia usaha seperti fasilitas Perbankan, Rumah Makan, Apotek, Toko Buku, Toko Serba Ada, Arena Rekreasi di sekitar DIY, hal ini terjadi karena Pemerintah Kabupaten Bantul telah bekerja sama dengan empat belas *stakeholder* atau perusahaan.

Kerja sama dengan *stakeholders* baik lembaga Pemerintah/BUMN/Swasta/Dunia usaha. Bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan Kartu Identitas Anak sehingga anak yang memiliki KIA memperoleh lebih banyak manfaat dan keuntungan. Kesepakatan Bersama tentang Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Anak dalam rangka Peningkatan Kesejahteraan Anak di Kabupaten Bantul. Kerja sama ini penting untuk menarik minat kepada orang tua untuk menggunakan fasilitas KIA bagi anak mereka. Hal tersebut telah sesuai dengan salah satu ciri dari inovasi yaitu keuntungan relatif yang dikemukakan oleh Rogers (Rogers, 2003) yang menyatakan bahwa inovasi

dapat dikatakan lebih baik jika seseorang menganggap inovasi tersebut menguntungkan.

1.1.2 Aspek Kesesuaian

1.1.2.1 Kesesuaian dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan suatu pelayanan, maka pemberi jasa harus melakukan inovasi pelayanan, inovasi yang dilakukan harus sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kesesuaian ini adalah sejauh mana para aparatur dapat secara cermat dan tepat sasaran dalam merumuskan suatu kebijakan terkait inovasi yang akan dilakukan.

Aspek kesesuaian merupakan salah satu indikator penting dalam teori inovasi, kesesuaian dalam memberikan suatu jasa pelayanan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pengguna layanan. Kemampuan suatu instansi pemerintahan dalam melakukan inovasi pelayanan yang sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat merupakan suatu bagian yang penting serta harus dimiliki oleh penyedia jasa pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa inovasi pelayanan SITUPAT yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sangat sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, gratis, dan penerbitan dokumen

sehari jadi tanpa harus bolak balik atau pun berhari-hari. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul telah berhasil mewujudkan keinginan masyarakat melalui pelayanan SITUPAT.

Dari hasil penelitian tersebut mengenai aspek Kesesuaian dalam inovasi pelayanan SITUPAT, untuk itu peneliti mewawancarai Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yaitu Ibu Anjarwati, SH sebagai berikut:

“Pelayanan ini telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, pelayanan lebih mudah yang sekarang, kalau dulu dari sisi birokrasinya panjang karna setiap produk layanan (KK, NIK, KIA, Akta kelahiran) itu ada beberapa loket, kalau sekarang kan hanya satu permohonan, satu loket, langsung nanti hasilnya empat produk tersebut, dari sisi waktu kan lebih cepat, dari sisi birokrasinya lebih pendek, kemudian semuanya gratis. (Wawancara tanggal 26 Desember 2018 Pukul 10.20 WIB)”

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa dari segi aspek kesesuaian inovasi pelayanan SITUPAT dengan yang dibutuhkan masyarakat bahwa inovasi tersebut telah sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, yaitu pelayanan yang berprosedur mudah dan jelas, birokrasi yang sederhana, waktu pengurusan yang cepat, dan gratis. Hal ini di dukung oleh hasil observasi yang di dapat, bahwa dalam pengerjaan Dokumen SITUPAT dapat diselesaikan dalam waktu kurang lebih 30 menit, jika persyaratan dan berkas yang diperlukan sudah lengkap. Hal utama yang sering menyebabkan keterlambatan dalam penerbitan dokumen

SITUPAT adalah dari pemohon tersendiri yaitu sering terdapatnya pemohon yang kurang melengkapi berkas, sehingga membutuhkan waktu lebih lama dalam proses penyelesaian dokumen.

1.1.2.2 Kompatibel atau kesesuaian dengan produk layanan yang digantinya

Kesesuaian dalam inovasi pelayanan publik sangat dibutuhkan, hal ini dilakukan agar produk layanan sebelumnya tidak benar-benar dihilangkan pada Inovasi pelayanan publik SITUPAT, dalam pengembangannya terhadap kesesuaian dengan produk layanan yang digantinya dapat dilihat dari implementasinya.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Sebelum adanya pelayanan SITUPAT, pelayanan tersebut di beri nama pelayanan Akta Kelahiran seperti pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada umumnya, pelayanan ini hanya memberikan jasa penerbitan Akta kelahiran saja. Penerbitan Akta Kelahiran sebelum adanya Inovasi Pelayanan SITUPAT dinilai sangat ribet dan berbelit-belit oleh masyarakat karena harus melalui RT/Dukuh dan Desa untuk mendapatkan surat pengantar dan penerbitan surat keterangan kelahiran dari desa, kemudian ke kecamatan untuk penambahan anggota keluarga baru karena kelahiran (proses penerbitan NIK dan KK di kecamatan 4 hari). Selanjutnya ke Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mendapatkan kutipan Akta Kelahirannya paling lama 3 hari.

Berdasarkan salah satu alasan tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul melakukan Inovasi pelayanan Publik, yang sebelumnya bernama pelayanan Akta Kelahiran dan sekarang menjadi Pelayanan Akta Kelahiran SITUPAT atau yang lebih dikenal Pelayanan SITUPAT, pelayanan tersebut sesuai dengan pelayanan yang digantinya, yaitu sama-sama melakukan penerbitan Akta Kelahiran namun dengan prosedur yang lebih mudah dan jelas, gratis dan dokumen lebih cepat di terbitkan.

Dalam pelayanan SITUPAT selain mendapatkan Akta Kelahiran pemohon juga akan mendapatkan tiga dokumen lain yang akan diterbitkan yaitu NIK, KK, DAN KIA, artinya pemohon atau pengguna layanan yang menggunakan pelayanan SITUPAT tidak hanya mendapatkan Akta Kelahiran, tetapi juga mendapatkan dokumen NIK, KK, dan KIA sekaligus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam satu loket, satu persyaratan dan satu hari jadi.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kesesuaian dalam inovasi pelayanan SITUPAT dengan produk layanan sebelumnya merupakan bagian dari upaya dalam melakukan perbaikan serta penyempurnaan secara terus menerus agar sebuah inovasi dapat dirasakan manfaatnya, hal ini sesuai dengan salah satu teori yang di cetuskan oleh Robbins, yaitu Inovasi adalah upaya perbaikan yang sistematis untuk melakukan penyempurnaan dan melakukan perbaikan secara terus menerus

sehingga buah inovasi itu dapat dirasakan manfaatnya. Kesesuaian antara Inovasi pelayan SITUPAT dengan produk layanan yang digantinya, yaitu produk yang diterbitkan adalah Akta Kelahiran namun dengan prosedur yang lebih mudah dan jelas, gratis, penerbitan lebih cepat, serta terdapat dokumen lainnya yang didapatkan ketika melakukan pelayan SITUPAT yaitu, NIK, KK dan KIA.

Berdasarkan penjelasan diatas dilihat dari aspek kesesuaian yang dibagi menjadi dua indikator yaitu kesesuaian dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dan kompatibel atau kesesuaian dengan produk layanan yang digantinya. Hal tersebut telah sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Roger (Rogers, 2003) yang menyatakan bahwa inovasi harus kompatibilitas atau sesuai artinya sebuah inovasi harus sesuai dengan nilai-nilai yang ada serta sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Hal tersebut didukung oleh Peter F. Drucker (Drucker, 1994) yang menyatakan bahwa sebuah inovasi harus memiliki tujuan yang sistematis, dimana sebuah inovasi harus dibuat berdasarkan analisis permasalahan terlebih dahulu agar sebuah inovasi pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh lingkungan masyarakat.

1.1.3 Aspek Kerumitan

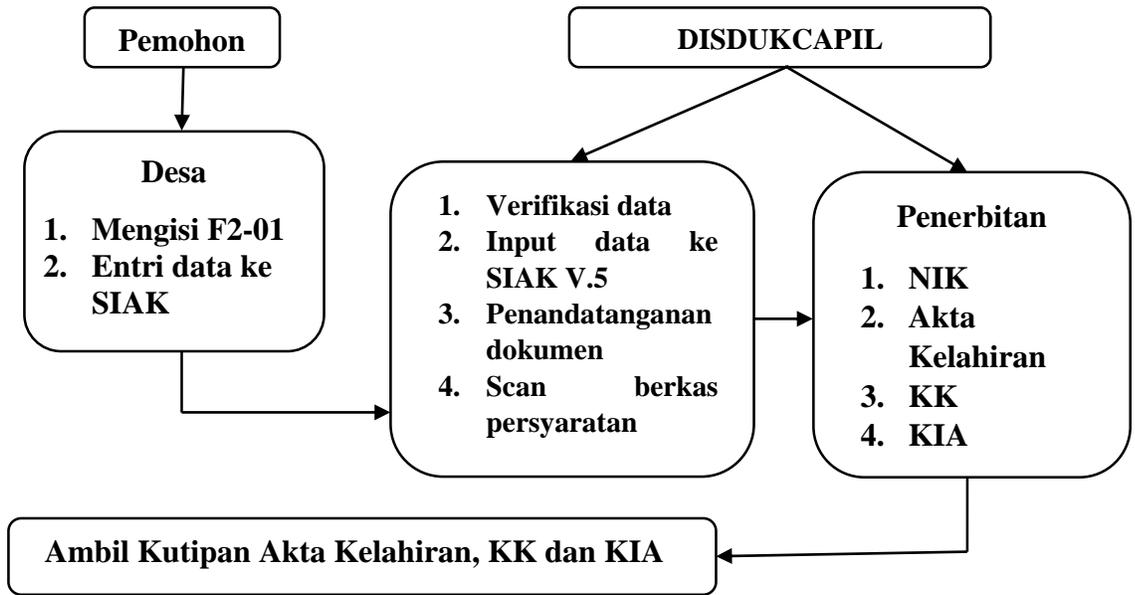
1.1.3.1 Kesederhanaan Prosedur Layanan

Dalam sebuah inovasi pelayanan, aspek kesederhanaan dalam inovasi merupakan salah satu syarat penting, hal ini sesuai dengan pendapat Peter

F. Drucker, yang menyatakan salah satu syarat Inovasi adalah Inovasi harus sederhana dan difokuskan. Inovasi yang tidak sederhana, maka tidak dapat berjalan. Segala sesuatu yang baru, akan menyebabkan kesulitan; jika terlalu rumit maka tidak akan dapat diperbaiki atau diatur.

Hasil penemuan peneliti sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Peter F. Drucker bahwa sebuah inovasi harus mampu menghadirkan cara baru yang lebih sederhana dibandingkan sebelumnya, sehingga inovasi dapat dikatakan berhasil jika mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Inovasi pelayanan publik SITUPAT yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sudah sederhana dibandingkan pelayanan sebelumnya, hal ini dilihat dari segi prosedur yang diterapkan, prosedur yang diterapkan sangat jelas dan mudah karena pemohon akan mendapatkan informasi terkait persyaratan dan alur pelayanan SITUPAT melalui *Website* ataupun papan informasi yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Bantul, selain hal tersebut petugas pelayanan yang berada di pintu masuk akan menanyakan keperluan dari setiap pengunjung yang datang, serta menjelaskan dengan sopan dan ramah terkait alur pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna jasa tersebut. Adapun alur pelayanan SITUPAT dapat dilihat pada gambar berikut;

Bagan 3.1
Alur Pelayanan SITUPAT



Sumber: PowerPoint oleh Bambang Purwadi Nugroho, S.H., M.H. Tahun 2017

Berdasarkan gambar tersebut, dapat diketahui bahwa pemohon atau pengguna layanan hanya perlu melengkapi berkas persyaratan, lalu datang ke Kantor Kepala Desa untuk mengisi formulir F2-01 serta memasukkan data ke SIAK, setelah itu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul untuk memverifikasi data, *input* data, penandatanganan dokumen, dan *scan* berkas persyaratan, setelah itu hanya menunggu dokumen yang akan diterbitkan dalam waktu 30 menit. Prosedur ini lebih mudah dibandingkan pada pelayanan sebelumnya, prosedur sebelumnya terkesan ribet dan lama, sebelumnya penduduk harus datang ke

RT/Dukuh untuk meminta surat pengantar, lalu ke Kantor Desa untuk membuat surat keterangan kelahiran, setelah itu harus ke Kecamatan terlebih dahulu untuk melakukan perubahan KK yang membutuhkan waktu sekitar 4 hari, dan yang terakhir ke Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bantul untuk menerbitkan Akta Kelahiran selama 3 hari.

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepala seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, yaitu Ibu Anjarwati, SH yang menyatakan bahwa:

“Prosedur pelayanan lebih mudah yang sekarang, kalau dulu dari sisi prosedurnya panjang, harus ke RT/Dukuh, kemudian ke Desa, Kecamatan dan setelah itu baru Ke Disdukcapil Bantul, kalau sekarang kan hanya perlu ke Desa/Kelurahan lalu langsung ke Disdukcapil Bantul, dari sisi waktu kan lebih cepat, dari sisi birokrasinya lebih pendek, kemudian semuanya gratis. (Wawancara dengan Ibu Anjarwati, SH Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, tanggal 26 Desember 2018)”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Inovasi pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul berupa pelayanan SITUPAT dari aspek kesederhanaan prosedur layanan, memiliki tingkat kerumitan yang lebih rendah di bandingkan pelayanan sebelumnya, dan hal ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan dilihat dari rasa puas masyarakat sebagai pengguna layanan.

1.1.3.2 Kemudahan akses dibandingkan sebelumnya

Inovasi pelayanan merupakan sebuah terobosan atau ide-ide baru dalam menggunakan cara-cara baru sehingga memunculkan tingkat kerumitan yang berbeda dari pelayanan sebelumnya. Inovasi pelayanan tersebut memunculkan tingkat kerumitan yang berbeda, kerumitan yang timbul dari adanya inovasi tersebut dapat dialami dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan pelayanan dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sebagai penyelenggara layanan.

Dari hasil penelitian pada Pelayanan SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam aspek kemudahan akses dibandingkan sebelum Inovasi pelayanan SITUPAT di jalankan, serta ciri yang membedakan dengan layanan sebelumnya, dapat dilihat pada gambar berikut;

Gambar 3.1

Alur Pelayanan Akta Kelahiran Sebelum SITUPAT

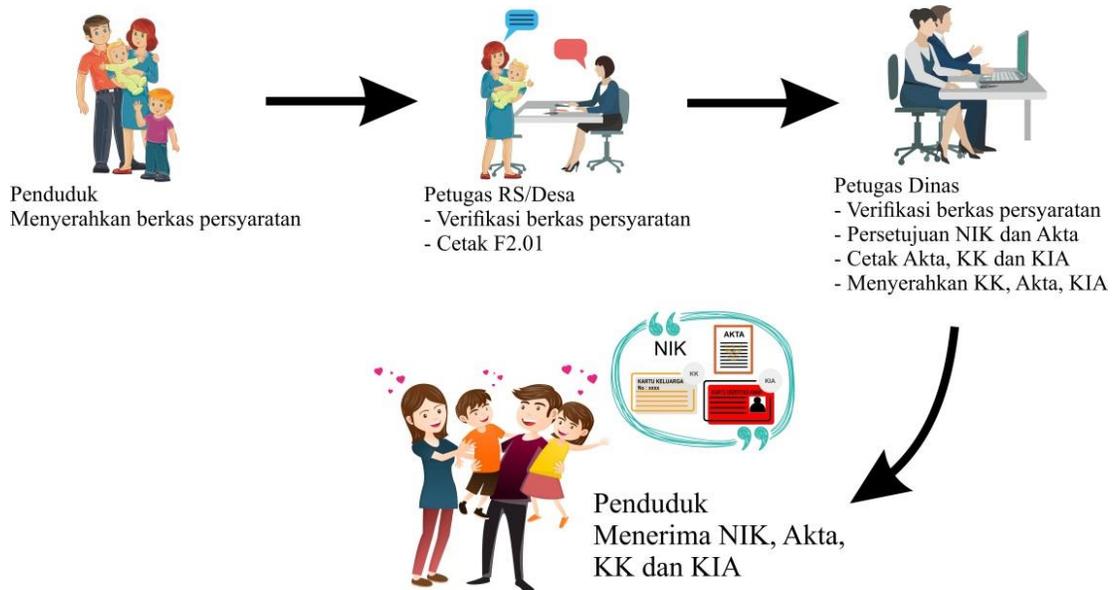


Sumber : Proposal Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran SITUPAT Tahun 2016

Berdasarkan gambar tersebut dapat diuraikan bahwa alur pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sebelum dilaksanakannya program pelayanan SITUPAT prosedur yang diterapkan kurang efektif, birokrasi pengurusan akta yang rumit, waktu pengurusan tergolong lama, adanya biaya yang dikeluarkan karna terdapat biro jasa pengurusan akta, serta pemohon penerbitan Akta, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak sebelum adanya SITUPAT di urus di masing-masing bidang pelayanan serta melampirkan berkas sesuai dengan loket masing-masing.

Gambar 3.2

Alur Pelayanan Akta Kelahiran SITUPAT



Sumber : Proposal Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran SITUPAT Tahun 2016

Sedangkan pengurusan akta kelahiran setelah adanya program SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul seperti gambar di atas, dapat diuraikan bahwa prosedur yang diterapkan menjadi lebih mudah dan jelas, birokrasi pelayanan yang lebih sederhana, dokumen diterbitkan dalam satu hari atau 30 menit, pengurusan dokumen gratis tanpa dipungut biaya, serta pemohon penerbitan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak dilakukan dalam satu paket permohonan dan persyaratan dengan mekanisme pengurusan dalam satu loket.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak perbedaan yang telah terjadi sebelum dilaksanakannya program Pelayanan SITUPAT, untuk lebih jelasnya perbedaan dalam pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut;

Tabel 3.2
Perbandingan Sebelum dan sesudah SITUPAT

No	Uraian	Sebelum Inovasi	Setelah Inovasi
1	Prosedur	Prosedur pengurusan akta kurang efektif	Prosedur lebih mudah dan jelas
2	Birokrasi	Birokrasi pengurusan akta kurang sederhana	Menyederhanakan birokrasi
3	Waktu pengurusan	Waktu pengurusan lama (4 hari di kecamatan dan 3 hari di Dinas)	Sehari jadi
4	Biaya	Adanya biro jasa pengurusan akta sehingga mahal	Pengurusan akta gratis tidak dipungut biaya
5	Persyaratan dan mekanisme	Permohonan penerbitan Akta, KK, KIA masing-masing melampirkan berkas persyaratan yang ditentukan dengan mekanisme pengurusan terpisah di masing-masing bidang yang menangani	Permohonan penerbitan Akta Kelahiran, NIK, KK, KIA dalam satu paket permohonan dan persyaratan dengan mekanisme pengurusan dalam satu loket

1.1.4 Aspek Kemungkinan Dicoba

1.1.4.1 Produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, agar seseorang mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi

Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran SITUPAT telah di berlakukan secara sah setelah di *launching* pada 11 Juli 2017. Menurut Rogers dalam melakukan inovasi terdapat salah satu tahap yaitu uji publik, pada tahap ini dilakukan uji publik yang bertujuan untuk mengetahui pendapat dari masyarakat terkait program tersebut, serta untuk mencari kelemahan atau kekurangan dari inovasi tersebut agar dapat dilakukan perbaikan sebelum benar-benar di aplikasikan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Inovasi pelayanan publik SITUPAT telah dilakukan uji publik sejak tahun 2015, program pelayanan yang menerbitkan 4 produk ini telah di uji coba di tahun 2015 namun pada tahun tersebut belum diberi nama. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul ibu Anjarwai., SH yang menyatakan bahwa:

“Tahun 2015 telah dilakukan uji publik namun empat paket ini belum diberikan nama, kita berikan nama baru di tahun 2017 karena akan di masukan ke dalam nominasi pelayanan Inovasi, pada fase uji publik ada beberapa masyarakat yang kita sampling, berdasarkan hasil sampling tersebut kami menemukan jawaban bahwa masyarakat lebih suka karena terdapat banyak manfaat, pada fase uji publik ini kami juga terus mempersiapkan SDM dan peralatan penunjangnya. Kita juga terus menyempurnakan aspek kecepatan pada fase uji publik ini, yang pada

awalnya memerlukan waktu hingga 3 hari, kemudian 1 jam dan akhirnya kita tingkatkan lagi menjadi 30 menit (Wawancara tanggal 26 Desember 2018 Pukul 10.20 WIB)”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul telah melalui fase uji publik sejak tahun 2015 hal ini menunjukkan bahwa pelayanan SITUPAT telah sesuai dengan salah satu ciri dari inovasi yang disebutkan oleh Rogers (Rogers, 2003) yaitu inovasi harus melewati uji publik terlebih dahulu. Uji publik tersebut dilakukan dengan cara mengambil beberapa sampel untuk mengetahui respon masyarakat terhadap pelayanan SITUPAT. Masyarakat atau pengguna layanan inovasi pada fase uji publik mengungkapkan bahwa mereka merasakan banyak manfaat dan kemudahan dalam penerbitan 4 dokumen tersebut karena prosedur dan waktu yang diterapkan tergolong mudah dan cepat. Hal tersebut membuktikan bahwa inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul berupa pelayanan SITUPAT telah melalui fase uji publik dan terbukti memiliki keuntungan sehingga dapat diterima oleh masyarakat Kabupaten Bantul.

1.1.4.2 Pada fase uji publik harus di ukur kekurangan dari produk tersebut sebelum di implementasikan

Inovasi pelayanan publik SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dapat diterima jika telah diuji serta

terbukti memiliki keuntungan ataupun kekurangan. Kekurangan yang ditemukan pada fase uji publik tersebut digunakan untuk memperbaiki pelayanan pada saat nanti akan di implementasikan, sehingga pengguna layanan benar-benar merasakan keuntungan dari hadirnya inovasi pelayanan SITUPAT.

Pada fase uji publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sejak tahun 2015 ditemukan beberapa kendala atau kekurangan, kendala dan kekurangan tersebut berupaya di selesaikan sebelum inovasi pelayanan SITUPAT ini benar-benar diimplementasikan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul ibu Anjarwai., SH yang menyatakan bahwa:

“Kendala yang kami temukan pada fase uji publik yaitu SDM, kita menggunakan SDM Desa yang bukan PNS dan bukan bawahan kita secara struktural, karena dalam upaya percepatan pelayanan, pelayanan kita harus terintegrasi ke desa karena input data ke desa dan kita (Disdukcapil Kabupaten Bantul) tinggal menyetujui yang di input oleh desa, nah itu memang perlu koordinasi yang intensif, selain itu kendalanya yaitu jaringan, karena jaringan juga sangat vital, jika jaringan tidak online maka pelayanan yang kita berikan tidak bisa 30 menit (Wawancara tanggal 26 Desember 2018 Pukul 10.20 WIB)”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Inovasi pelayanan publik SITUPAT, dari aspek uji publik dapat diketahui bahwa kekurangan yang ditemukan selama uji publik adalah pada SDM dan jaringan internet. Kekurangan yang terdapat pada SDM adalah pada

koordinasi antara Desa dan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga perlu koordinasi yang intensif, koordinasi yang intensif ini diperlukan agar terciptanya integrasi yang sempurna antara Desa dan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul agar terciptanya pelayanan yang cepat. Sedangkan kekurangan yang terdapat pada aspek lainnya adalah jaringan internet, karena hampir seluruh sistem pelayanan sekarang sudah menggunakan internet, jika jaringan internet lemah maka otomatis pelayanan akan terhambat.

1.1.5 Aspek Kemudahan Diamati

Inovasi Pelayanan SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul ini harus bisa diamati dari segi proses pelayanannya, dan harus menghasilkan suatu perubahan dalam proses dan hasil ke arah yang lebih baik. Sehingga dari hasil yang baik tersebut berupa pelayanan SITUPAT yang mendapatkan empat produk layanan yaitu Akta Kelahiran, NIK, KK, dan KIA, dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam mendukung inovasi pelayanan SITUPAT ini.

Dalam pelaksanaannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul telah melakukan berbagai upaya agar masyarakat mengetahui adanya inovasi pelayanan ini, inovasi yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk tertib Administrasi

kependudukan, serta meningkatkan kepemilikan Akta Kelahiran. Inovasi pelayanan SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dapat diamati dengan mudah bagaimana cara pelayanan dalam inovasi ini dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik dibandingkan pelayanan sebelumnya.

Cara kerja penerbitan dokumen SITUPAT dapat dengan mudah dimati karena terdapat papan informasi yang menjelaskan prosedur dan persyaratan pelayanan serta petugas selalu memberikan penjelasan jika ada pengguna yang bertanya atau pun bingung, tidak hanya sarana *offline* tersebut, tetapi prosedur dan persyaratan pelayanan SITUPAT dan pelayanan lainnya dapat di cek secara *online* di *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, selain itu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul juga telah memanfaatkan teknologi dengan baik, sehingga mampu memperlancar pelayanan, seperti pengambilan nomor antrian telah menggunakan mesin, terdapat monitor nomor panggilan sesuai kode jenis pelayanan, terdapat enam loket pelayanan yang berbeda disertai papan nama jenis pelayanan, terdapat ruang bermain anak, terdapat minuman gratis, terdapat fotokopi gratis dan fasilitas khusus difabel.

Dengan lengkapnya sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul membuat masyarakat pengguna

layanan SITUPAT dapat dengan mudah memahami prosedur dan persyaratan penerbitan dokumen SITUPAT serta merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Perbedaan pelayanan yang dahulu dengan sekarang setelah adanya inovasi hanya pada wujud atau *output* dan proses dari awal hingga akhir proses penerbitan dokumen SITUPAT. Keuntungan atau keberhasilan dari adanya inovasi Pelayanan SITUPAT ini juga dapat diamati dengan mudah yaitu dari kemudahan akses yang dirasakan masyarakat, dokumen yang diterbitkan hanya dalam waktu 30 menit saja, serta layanan yang dilakukan tidak dikenakan biaya atau gratis. Berdasarkan penjelasan tersebut pelayanan SIUPAT dapat dikatakan telah sesuai dengan salah satu karakteristik dari teori yang disebutkan oleh Rogers (Rogers, 2003) yaitu inovasi harus dapat dengan mudah diamati prosesnya serta dapat dengan mudah diamati keberhasilannya agar kemungkinan inovasi tersebut dapat di adopsi oleh instansi lainnya.

1.2 Kualitas Pelayanan SITUPAT Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul

Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh organisasi pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen agar pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan, hal tersebut sesuai dengan pendapat dari Zeithaml (Parasuraman et. al, 1988) dalam (Anggraeny, 2013) yang menyatakan

bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh.

Kualitas pelayanan publik SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul telah dianggap berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh penyedia jasa layanan, hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul ibu Anjarwai., SH yang menyatakan bahwa:

“Menurut kami pelayanan SITUPAT sudah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan, karna keluhan dari masyarakat sangat jarang sekali, masyarakat kebanyakan memberikan apresiasi baik, seperti itu. Selain itu kami katakan berhasil karena pelayanan SITUPAT ini merupakan proses yang diawali pada tahun 2015, kami menata segalanya, kemudian pelayanan selalu kami sempurnakan sehingga target pelayanan 30 menit dapat kami realisasikan (Wawancara tanggal 26 Desember 2018 Pukul 10.20 WIB)”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul telah dianggap berhasil oleh penyedia jasa, karena respon dari masyarakat pengguna layanan banyak yang mengapresiasi inovasi pelayanan SITUPAT dibandingkan dengan keluhannya, selain itu pelayanan ini dikatakan berhasil karena sejak di awalnya uji publik hingga akhir proses pengimplementasian pelayanan SITUPAT selalu dilakukan penyempurnaan.

Penilaian kualitas pelayanan publik SITUPAT tidak hanya dinilai berdasarkan pendapat dari penyedia layanan saja, tetapi juga penilaian dari pengguna layanan sebagai seseorang yang secara langsung merasakan dampak dari diterapkannya

pelayanan SITUPAT, hal ini dilakukan agar didapatkan data yang berimbang dan akurat. Selain itu hal tersebut juga untuk menguji pernyataan yang disampaikan oleh penyedia jasa dan data yang didapatkan dari pengguna layanan SITUPAT. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya konsumen harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan (Parasuraman et. al, 1988) dalam (Anggraeny, 2013).

Untuk mengukur kualitas pelayanan maka dilakukan dengan cara mengukur indeks kepuasan masyarakat berdasarkan lima karakteristik yang disebutkan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Tjiptono & Diana, 2003) dalam (Nugraheni, 2015) yaitu Bukti langsung (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*Empathy*). Sebelum mengolah data terhadap kelima karakteristik tersebut, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji apakah data tersebut valid dan reliabel, uji tersebut akan dijelaskan pada pembahasan setelah ini.

1.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

I. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan sebagai cara untuk mengukur ketepatan item-item dalam suatu daftar pertanyaan untuk mendefinisikan suatu variabel.

Validitas item ditunjukkan dengan adanya dukungan terhadap skor total. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Penentuan valid atau tidaknya item yang digunakan, maka kegiatan yang harus dilakukan adalah membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} , dimana taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05 atau 5 % dengan $n = 99$ sehingga r_{tabel} dalam penelitian ini adalah : $r(0,05; 99-2 = 97) = 0,198$. Untuk mengetahui tingkat validitas tersebut, maka akan dilakukan terlebih dahulu perhitungan statistik dengan menggunakan SPSS 23. Adapun hasil *output* perhitungan uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.3
Uji Validitas Variabel *Tangible*

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Item 1	0,895	0,198	Valid
Item 2	0,861	0,198	Valid
Item 3	0,841	0,198	Valid

Berdasarkan tabel tersebut, secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel *tangible* dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dibandingkan nilai r_{tabel} yaitu 0,198.

Tabel 3.4
Uji Validitas Variabel *Reliability*

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Item 1	0,926	0,198	Valid
Item 2	0,853	0,198	Valid
Item 3	0,886	0,198	Valid

Berdasarkan tabel tersebut, secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel *reliability* dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dibandingkan nilai r_{tabel} yaitu 0,198.

Tabel 3.5
Uji Validitas Variabel Responsiveness

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Item 1	0,928	0,198	Valid
Item 2	0,879	0,198	Valid
Item 3	0,848	0,198	Valid

Berdasarkan tabel di tersebut, secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel *responsiveness* dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dibandingkan nilai r_{tabel} yaitu 0,198.

Tabel 3.6
Uji Validitas Variabel Assurance

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Item 1	0,847	0,198	Valid
Item 2	0,844	0,198	Valid
Item 3	0,887	0,198	Valid

Berdasarkan tabel di atas, secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel *assurance* dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dibandingkan nilai r_{tabel} yaitu 0,198.

Tabel 3.7
Uji Validitas Variabel *Empathy*

Item Pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Kesimpulan
Item 1	0,891	0,198	Valid
Item 2	0,889	0,198	Valid
Item 3	0,897	0,198	Valid

Berdasarkan tabel di atas, secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel *emphaty* dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dibandingkan nilai r_{tabel} yaitu 0,198.

II. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan sebagai cara untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Untuk mengukur reliabilitas menggunakan statistik Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha lebih dari 0,60 ($> 0,60$). Hasil pengujian reliabilitas instrumen menggunakan alat bantu oleh statistik SPSS 23. Adapun hasil *output* dapat diketahui sebagaimana dalam tabel berikut.

Tabel 3.8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliability Coefficients	Cronbach Alfa	Keterangan
<i>Tangible</i>	3 item	0,915	Reliabel
<i>Reliability</i>	3 item	0,914	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	3 item	0,912	Reliabel
<i>Assurance</i>	3 item	0,893	Reliabel
<i>Empathy</i>	3 item	0,944	Reliabel

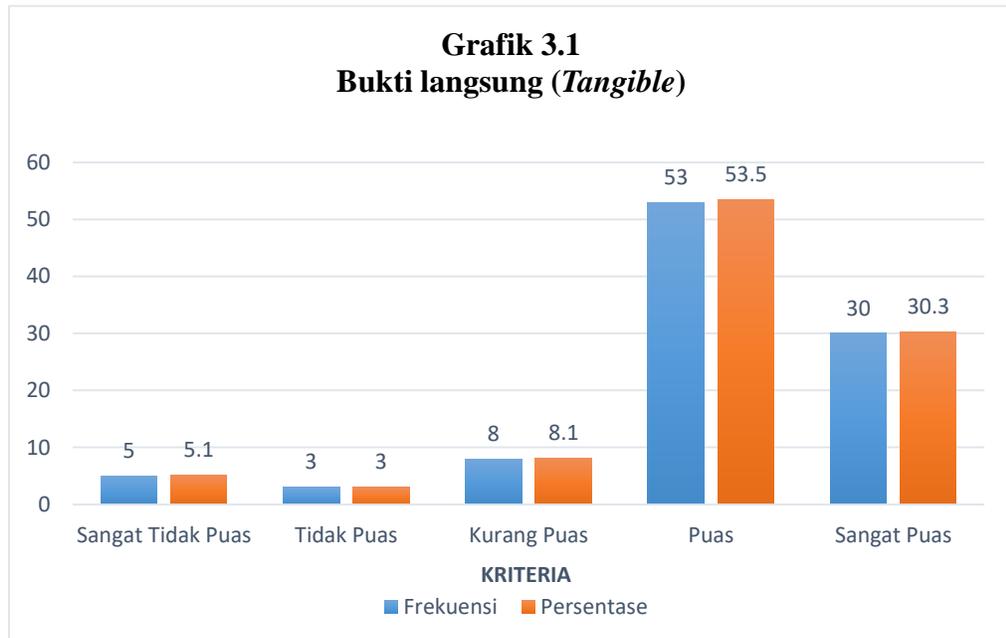
Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Cronbach Alpha lebih dari 0,60 ($\alpha > 0,60$), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* adalah reliabel.

1.2.2 Bukti langsung (*tangible*)

Bukti langsung atau *tangible* merupakan salah satu indikator dari lima karakteristik yang digunakan oleh para pengguna layanan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Tjiptono & Diana, 2003) dalam (Nugraheni, 2015) *tangible* adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Selain itu kualitas pelayanan juga dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal menurut Atep Adya Barata (2003) dalam (Nugraheni, 2015).

Bukti langsung atau *tangible* dalam mengevaluasi kualitas pelayanan ini adalah fasilitas yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam menunjang kegiatan selama berlangsungnya proses pelayanan sehingga mampu menimbulkan rasa kenyamanan bagi pengguna layanan SITUPAT. Bukti langsung (*tangible*) yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kerapian petugas pelayanan, fasilitas yang mendukung

kenyamanan, serta kebersihan ruang tunggu. Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh dari responden maka diperoleh hasil sebagai berikut:



Berdasarkan grafik di atas, menyatakan bahwa sebagian besar (53,5%) responden menyatakan puas pada aspek Bukti Fisik (*tangible*) terhadap kualitas layanan SITUPAT, (30,3%) menyatakan bahwa sangat puas, (8,1%) menyatakan kurang puas, (3,0%) menyatakan tidak puas, dan (5,1%) menyatakan sangat tidak puas.

Hal ini menunjukkan bahwa pada indikator pertama yaitu bukti langsung atau *tangible* kualitas pelayanan telah diterima dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Hal ini di dukung oleh jumlah persentase sebesar 83,8% responden menyatakan dan memberikan jawaban positif terhadap pelayanan SITUPAT dari aspek

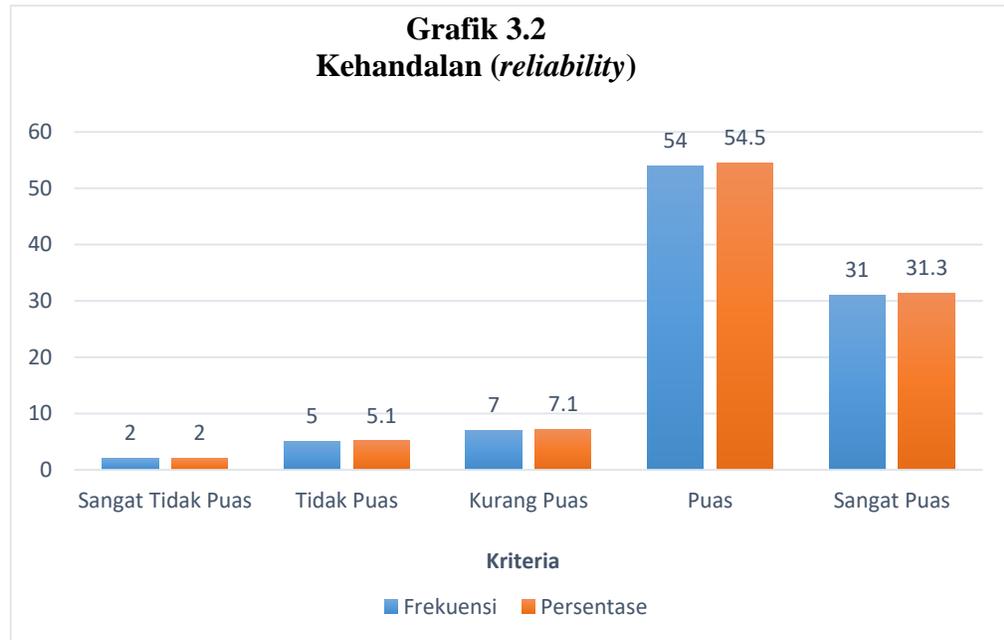
bukti langsung atau *tangible* yang meliputi kerapian petugas, fasilitas, serta kebersihan ruang tunggu, sedangkan 16,2% responden menyatakan bahwa tidak ada peningkatan kualitas terhadap pelayanan SITUPAT dari aspek bukti langsung atau *tangible* yang meliputi kerapian petugas, fasilitas, serta kebersihan ruang tunggu.

Dari hasil penjelasan di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan SITUPAT dilihat dari aspek *tangible* atau bukti langsung sudah tergolong sangat baik, hal ini dibuktikan oleh kebanyakan masyarakat menilai dan memberikan jawaban Puas terhadap kerapian petugas, fasilitas, serta kebersihan ruang tunggu pada saat melakukan pelayanan. Selain itu aspek *tangible* atau bukti langsung ini termasuk ke dalam faktor internal yang mempengaruhi kualitas pelayanan karena berkaitan dengan fasilitas, manajemen organisasi dan sumber daya manusia.

1.2.3 Keandalan (*reliability*)

Reliability atau yang memiliki arti keandalan merupakan indikator kedua dalam menilai kualitas pelayanan. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan secara cermat dan memuaskan. Keandalan (*reliability*) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kecermatan petugas dalam memberikan informasi, terdapatnya standar pelayanan yang jelas, serta keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam menunjang

proses pelayanan. Berdasarkan hasil pengolahan data maka diperoleh hasil sebagai berikut:



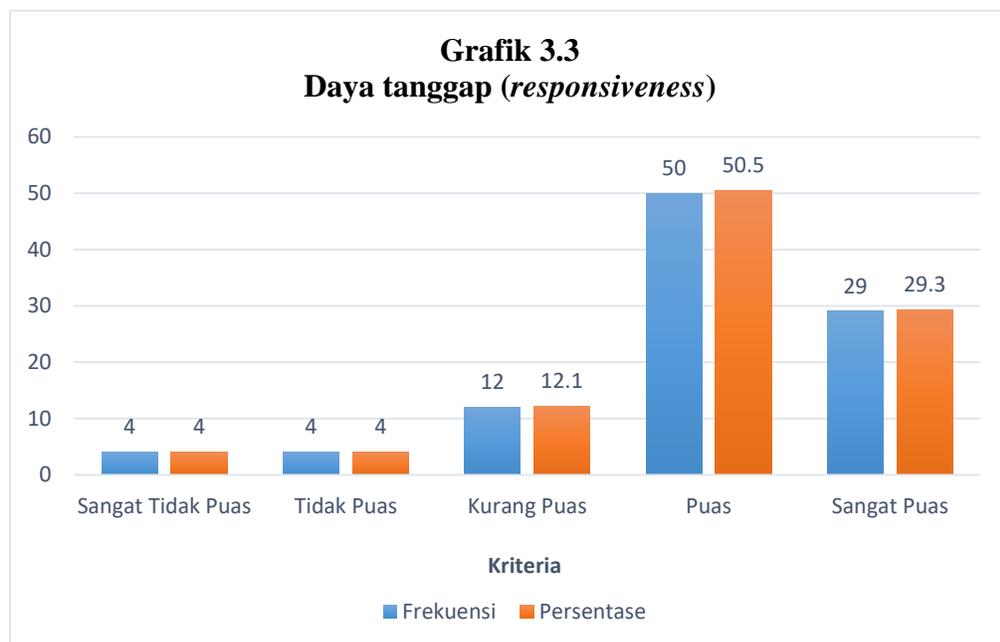
Berdasarkan grafik tersebut, didapatkan data bahwa (54,5%) responden menyatakan puas pada aspek kehandalan (*reliability*) terhadap kualitas layanan SITUPAT, sedangkan (31,3%) menyatakan sangat puas, (7,1%) menyatakan kurang puas, (5,1%) menyatakan tidak puas, dan (2,0%) menyatakan sangat tidak puas pada aspek kehandalan (*reliability*) dalam pelayanan SITUPAT.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SITUPAT telah sangat baik diterapkan jika dilihat pada indikator kedua dalam inovasi pelayanan publik SITUPAT, hal ini dibuktikan dari jumlah persentase yaitu 85.8% responden menyatakan bahwa terdapat peningkatan kualitas pelayanan pada aspek kehandalan (*reliability*) yang meliputi kecepatan, keahlian petugas serta

terdapatnya prosedur pelayanan yang jelas, dan hanya 14.2% yang menjawab tidak ada peningkatan kualitas pelayanan pada aspek kehandalan (*reliability*).

1.2.4 Daya tanggap (*responsiveness*)

Responsiveness memiliki arti yaitu daya tanggap. Indikator ketiga dalam menilai kualitas pelayan ini menjelaskan bahwa daya tanggap atau *responsiveness* adalah kemampuan petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pengguna layanan SITUPAT. Daya tanggap (*responsiveness*) di dalam penelitian ini berkaitan dengan kesigapan petugas pelayanan dalam merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, serta kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil pengolahan data maka diperoleh hasil sebagai berikut:



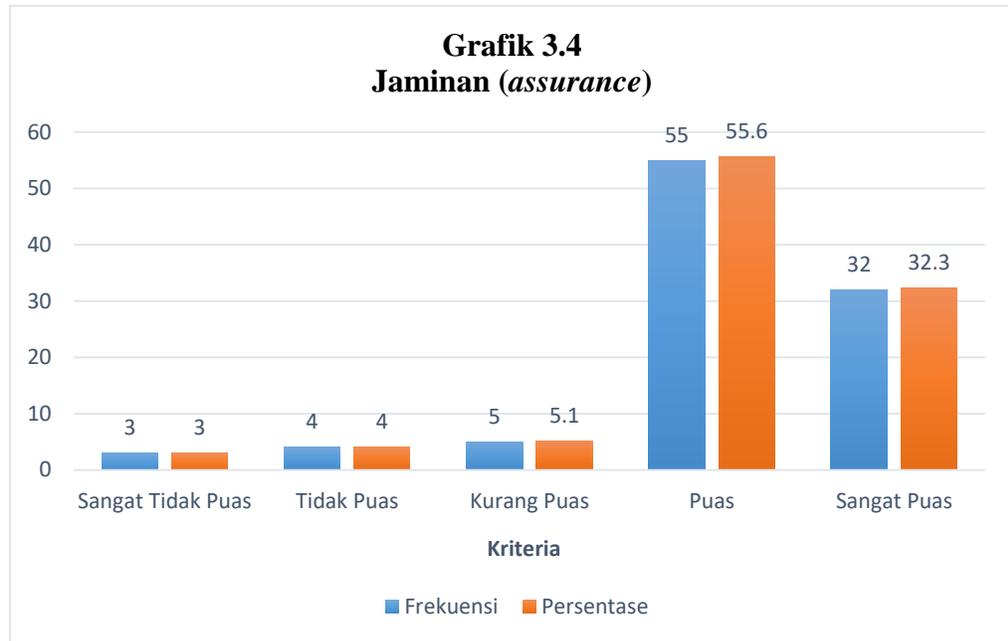
Berdasarkan tabel di tersebut, di dapatkan data bahwa (50,5%) responden menyatakan bahwa dalam aspek daya tanggap (*responsiveness*) masyarakat merasa puas, sedangkan (29,3%) responden menyatakan sangat puas terhadap aspek daya tanggap (*responsiveness*), (12,1%) menyatakan kurang puas, (4,0%) menyatakan tidak puas dan (4,0%) menyatakan sangat tidak puas terhadap pelayanan SITUPAT pada aspek daya tanggap (*responsiveness*).

Hal ini menunjukkan bahwa pada indikator ketiga kualitas pelayanan, inovasi pelayanan SITUPAT dilihat dari aspek daya tanggap (*responsiveness*) telah memberikan dampak positif dan telah memberikan manfaat terhadap masyarakat, hal ini terlihat dari jumlah persentase yaitu 79,8% responden menyatakan puas terhadap pelayanan SITUPAT pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) yang meliputi respon petugas terhadap pemohon, ketetapan waktu pelayanan, serta kecepatan pelayanan. Sedangkan 20,1% responden menyatakan tidak terdapat peningkatan kualitas pelayanan pada pelayanan SITUPAT dalam aspek daya tanggap (*responsiveness*).

1.2.5 Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam memberikan rasa aman dan dapat dipercaya serta keyakinan kepada pengguna layanan SITUPAT. Jaminan (*assurance*) di dalam penelitian ini berkaitan dengan petugas yang memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan

kepastian biaya ataupun gratis, serta memberikan rasa aman dan dapat dipercaya. Berdasarkan hasil pengolahan data maka diperoleh hasil sebagai berikut:



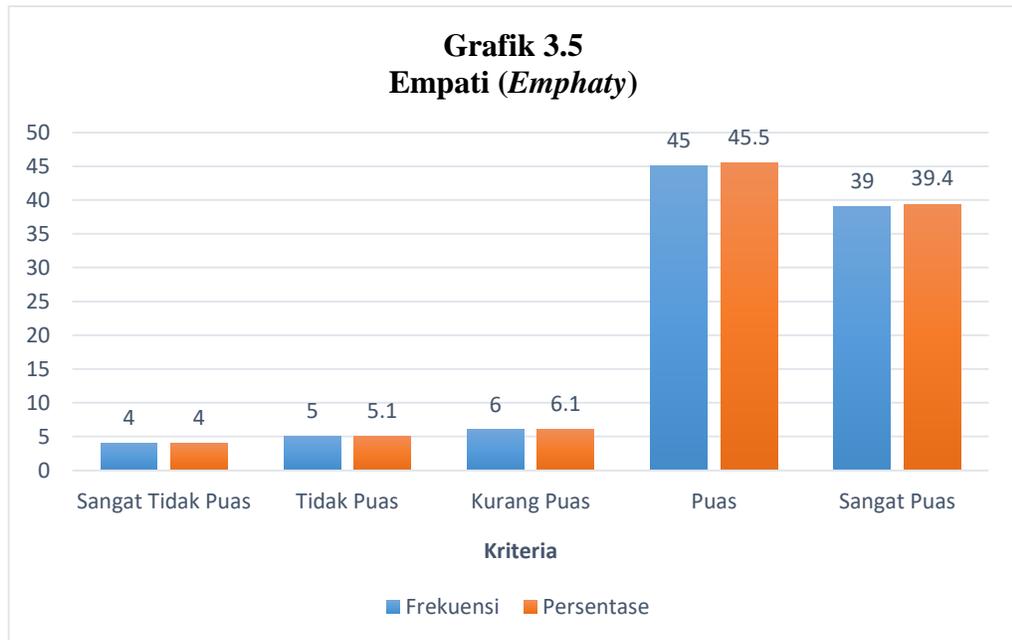
Berdasarkan grafik di atas, dapat diketahui bahwa (55,6%) responden menyatakan puas terhadap aspek jaminan (*assurance*) yang diberikan selama berlangsungnya pelayanan SITUPAT, (32,3%) responden menyatakan sangat puas terhadap aspek jaminan (*assurance*), (5,1%) responden menyatakan kurang puas, (4,0%) menyatakan tidak puas, dan (3,0%) responden menyatakan sangat tidak puas terhadap aspek jaminan (*assurance*) yang diberikan selama berlangsungnya pelayan SITUPAT.

Hal ini menunjukkan bahwa proses pelayanan SITUPAT telah memberikan kualitas pelayanan yang dapat dipercaya dilihat dari aspek jaminan (*assurance*), hal ini dibuktikan oleh jumlah persentase yaitu 87.9% responden menyatakan

bawah merasa puas dengan aspek jaminan (*assurance*) yang diberikan selama berlangsungnya proses pelayanan SITUPAT yang meliputi jaminan tepat waktu, jaminan kepastian biaya/gratis, serta mampu memberikan rasa aman dan dapat dipercaya. Sedangkan 12,1% responden menyatakan bahwa tidak terdapat peningkatan kualitas pada pelayanan SITUPAT dilihat dari aspek jaminan (*assurance*) karena mereka tidak merasa mendapat jaminan tepat waktu, jaminan kepastian biaya/gratis, serta rasa aman dan dapat dipercaya.

1.2.6 Empati (*Emphaty*)

Empati (*emphaty*) adalah indikator kelima dalam teori kualitas pelayanan. Empati (*emphaty*) merupakan kemampuan petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan secara tulus serta tanpa membeda-bedakan status sosial pengguna layanan. Empati (*emphaty*) yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu petugas mendahulukan kepentingan pengguna/pemohon layanan, petugas memberikan pelayanan secara sopan dan santun, Petugas melayani dengan sikap ramah. Berdasarkan hasil pengolahan data maka diperoleh hasil sebagai berikut:



Berdasarkan grafik di tersebut, dapat diketahui bahwa hampir separuh responden yaitu (45,5%) menyatakan bahwa dalam pelayanan SITUPAT berdasarkan aspek empati (*emphaty*) masyarakat merasa puas, (39,4%) responden menyatakan bahwa dalam pelayanan SITUPAT berdasarkan aspek empati (*emphaty*) masyarakat merasa sangat puas. (6,1%) responden menyatakan kurang puas, (5,1%) menyatakan tidak puas, (4,0%) responden menyatakan sangat tidak puas dengan pelayan SITUPAT yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul pada aspek empati (*emphaty*).

Hal ini menunjukkan bahwa dalam aspek empati (*emphaty*) pelayanan SITUPAT masyarakat pengguna layanan merasa kualitas pelayanan yang diberikan telah sangat baik, hal ini terlihat dari jumlah persentase responden

yang menjawab sangat puas dan puas sebanyak 89,4%. Sedangkan 15,2% responden merasa tidak ada peningkatan kualitas pelayanan pada inovasi pelayanan SITUPAT dalam aspek empati (*emphaty*).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam indikator kelima yaitu aspek empati (*emphaty*) kualitas pelayanan pelayanan SITUPAT sudah sangat baik di lihat dari sikap dan respon petugas kepada pengguna layanan, hal ini dibuktikan dengan jumlah persentase responden yang tinggi dalam menjawab kuesioner pada aspek empati (*emphaty*) dengan jawaban puas dan sangat puas.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pada pelayanan SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang di ukur berdasarkan indeks kepuasan masyarakat, menunjukkan bahwa kelima variabel tersebut mendapat nilai pada kategori puas dari masyarakat. Indikator yang mendapatkan nilai paling tinggi adalah pada indikator empati (*emphaty*) sedangkan indikator yang mendapatkan nilai terendah adalah daya tanggap (*responsiveness*). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan SITUPAT menganggap inovasi pelayanan SITUPAT yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan.