



UNIVERSITAS INDONESIA

**EVALUASI ATAS PELAYANAN
SUKU DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
PERIODE 2010-2011**

TESIS

**SEPTA ANDREAS SITEPU
NPM : 0906586764**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK
JAKARTA
JANUARI, 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**EVALUASI ATAS PELAYANAN
SUKU DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
PERIODE 2010-2011**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Ekonomi**

**SEPTA ANDREAS SITEPU
NPM : 0906586764**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK
KEKHUSUSAN EKONOMI KEUANGAN NEGARA DAN DAERAH
JAKARTA
JANUARI, 2012**







KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memnuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Surjadi, SE, MA selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini;
- (2) Seluruh jajaran Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur;
- (3) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- (4) Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, Januari 2012



Penulis



ABSTRAK

Nama : Septa Andreas Sitepu
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Judul Tesis : Evaluasi atas Pelayanan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur Periode 2010-2011

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang menjadi tanggung jawab pemerintah kepada warganya. Tujuan pemberian pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah yang terkait dengan kepentingan publik. Salah satu jenis pelayanan publik tersebut adalah pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk memastikan pelayanan publik yang baik, pemerintah telah mengeluarkan peraturan-peraturan yang dapat dijadikan pedoman dalam penyelenggara pelayanan publik. Namun walaupun demikian masyarakat masih belum puas atas pelayanan publik termasuk pelayanan publik bidang kependudukan dan catatan sipil di wilayah Jakarta Timur.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi kepuasan masyarakat atas pelayanan Sudin dan mengevaluasi ketaatan Sudin pada standar/peraturan.

Analisis dilakukan dengan metode SERVQUAL yang mengukur kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan sudin. SERVQUAL membagi penilaian ke dalam 5 (lima) kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti langsung), *responsiveness* (daya tanggap), *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (kesungguhan). Analisis lain berupa analisis kualitatif dengan membandingkan peraturan yang ada dengan pelaksanaannya.

Kata kunci:

Kualitas, Pelayanan, Kependudukan dan Catatan Sipil, Jakarta Timur

ABSTRACT

Name : Septa Andreas Sitepu
Studi Program : Master of Planning and Public Policy
Title : Evaluation of Service of Population and Civil
Registration Agency of East Jakarta Municipality
Period 2010-2011

Public service is a service of the government's responsibility to its citizens. The purpose of public service delivery is meeting the needs of the basic rights of every citizen and resident of the goods, services or administrative services provided by the government related to public interest. One of the public service is public service in the field of population and civil registration. To ensure good public service, the government has issued regulations that could be used as a guide for public service provider in their services. But even so people are still not satisfied with the public services including public services in the field of population and civil registration in East Jakarta.

This research was conducted to evaluate the public satisfaction and the obedience of The Population and Civil Registration Agency of East Jakarta to standards/regulations.

Analyses were performed by the method of SERVQUAL that measures community satisfaction with 5 (five) criterias which are tangibles, responsiveness, realibility, assurance and empathy. Other analysis is a qualitative analysis by comparing the existing regulations with the implementation.

Keywords:

Service, Public Service, Population and Civil Registration, East Jakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Ruang Lingkup	8
1.6. Sistematika penulisa	8
2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Pengertian dan Karakteristik Pelayanan	10
2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.3. Pengertian Pelayanan Umum	14
2.3.1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	15
2.4. Pengertian Standar	21
3. METODE PENELITIAN	23
3.1. Obyek Penelitian	23
3.2. Jenis Penelitian	23
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	23
3.4. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	24
3.5. Variabel Penelitian	25
3.6. Pengukuran atau Penilaian	26
3.7. Pengolahan Data	29
3.8. Evaluasi atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik	29
4. GAMBARAN UMUM ORGANISASI DAN PELAYANAN SUKU DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR	31
4.1. Sejarah Pembentukan Suku Dinas	31
4.2. Visi dan Misi	32
4.3. Struktur Organisasi dan Kepegawaian	33
4.4. Tugas dan Fungsi	34

4.5. Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil	35
5. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN PELAYANAN	39
5.1. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Sudin	39
5.1.1. Evaluasi atas Aspek <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	39
5.1.2. Evaluasi atas Aspek <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	42
5.1.3. Evaluasi atas Aspek <i>Reliability</i> (Keterandalan)	45
5.1.4. Evaluasi atas Aspek <i>Assurance</i> (Jaminan)	47
5.1.5. Evaluasi atas Aspek <i>Empathy</i> (Kesungguhan)	49
5.2. Hasil Penelitian Ketaatan Sudin atas Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003	51
5.2.1. Evaluasi atas Penerapan Prinsip Pelayanan Publik	52
5.2.2. Evaluasi atas Penerapan Standar Pelayanan Publik	58
5.2.3. Evaluasi atas Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	65
5.2.4. Evaluasi atas Penerapan Ketentuan Tentang Biaya Pelayanan Publik	66
5.2.5. Evaluasi Penerapan Ketentuan tentang Pelayanan bagi bagi Penyandang Cacat, Lanjut Usia, Wanita Hamil dan Balita	67
5.2.6. Evaluasi atas Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat	67
5.2.7. Evaluasi atas Mekanisme Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	68
5.2.8. Evaluasi atas Penyelesaian Pengaduan dan Sengketa	69
5.2.9. Evaluasi atas Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik	71
6. KESIMPULAN DAN SARAN	72
6.1. Kesimpulan	72
6.2. Saran	72
6.3. Saran Kebijakan	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2 Penilaian Kualitas Pelayanan Menurut Konsumen
- Gambar 3 Struktur Organisasi Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Kelurahan, Penduduk, RT dan RW DKI Jakarta per Desember 2010
Tabel 5.1	Kesenjangan Kelompok <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)
Tabel 5.2	Kesenjangan Kelompok <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)
Tabel 5.3	Kesenjangan Kelompok <i>Reliability</i> (Keterandalan)
Tabel 5.4	Kesenjangan Kelompok <i>Assurance</i> (Jaminan)
Tabel 5.5	Kesenjangan Kelompok <i>Empathy</i> (Kesungguhan)
Tabel 5.6	Evaluasi atas Penerapan Prinsip Pelayanan Publik
Tabel 5.7	Evaluasi atas Penerapan Standar Pelayanan Publik
Tabel 5.8	Hasil Penelitian Ketaatan Sudin atas Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang menjadi tanggung jawab pemerintah kepada warganya. Tanggung jawab ini telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945. Tujuan pemberian pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah yang terkait dengan kepentingan publik. Pada era desentralisasi dan semakin kuatnya demokratisasi saat ini, maka tuntutan akan tanggung jawab pelayanan publik tersebut juga semakin kuat dan mengemuka.

Salah satu jenis pelayanan publik yang merupakan kewajiban pemerintah dan memiliki peran strategis adalah pelayanan publik di bidang kependudukan dan catatan sipil. Pelayanan publik di bidang kependudukan mencakup pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian dan penggantian akta rusak. Semua dokumen ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam menjalankan kehidupannya sehari-hari dalam melengkapi dokumen-dokumen pribadinya.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik termasuk pelayanan publik kependudukan pemerintah telah mengeluarkan peraturan-peraturan terkait. Peraturan-peraturan tersebut adalah Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka diterbitkan pula Inpres No.1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Peraturan lainnya mengenai pelayanan publik yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Pemerintah juga telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No.65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 6 tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal. Standar Pelayanan Minimal (SPM) disusun sebagai alat bagi pemerintah dan pemerintah daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib termasuk di bidang kependudukan. Dalam SPM ditetapkan jenis pelayanan dasar, indikator SPM dan batas waktu pencapaian SPM. SPM merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan publik.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik pemerintah telah meningkatkan aturan yang ada menjadi bentuk undang-undang yaitu dengan diterbitkannya Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan-peraturan yang ada mengindikasikan adanya komitmen yang besar dari pemerintah untuk selalu memperbaiki pelayanan publik agar sesuai dengan harapan masyarakat.

DKI Jakarta sebagai salah satu daerah otonom di Indonesia juga menyelenggarakan pelayanan publik kepada warganya. Jakarta memiliki karakteristik yang unik karena merupakan ibukota negara. Selain itu Jakarta juga memiliki jumlah penduduk yang besar. Jumlah penduduk Jakarta per Desember 2010 berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta 2010 adalah sebesar 8.536.201 orang. Rata-rata kepadatan penduduk DKI Jakarta adalah sebanyak 14.476 orang per kilo meter persegi berdasarkan hasil sensus penduduk 2010. Jakarta Timur adalah wilayah dengan jumlah penduduk terbanyak, yaitu 2.643.854 orang.

Jakarta bagaikan magnet bagi seluruh penduduk Indonesia karena Jakarta menjadi pusat perekonomian dan pusat pemerintahan. Setiap hari banyak yang datang dan pergi ke Jakarta mengadu peruntungannya dari seluruh Indonesia. Jakarta menjadi penuh sesak dengan orang-orang yang mengakibatkan timbulnya

berbagai masalah kependudukan dan terutama masalah sosial. Selain itu penduduk Jakarta juga memiliki beragam tingkat pendidikan mulai yang tinggi sampai yang paling rendah. Beragam kondisi yang terjadi di wilayah ini tentunya menjadikan dinamika pelayanan publik di wilayah ini menarik untuk lebih didalami.

**Tabel 1. Jumlah Kelurahan, Penduduk, RT dan RW DKI Jakarta
Per Desember 2010**

Wilayah	Kelurahan	Penduduk	Wajib KTP	Wajib KK	Jlh RT	JlhRW
Jakarta Pusat	44	917.622	541.323	266.684	4.660	393
Jakarta Utara	31	1.423.611	710.991	410.322	5.027	432
Jakarta Barat	56	1.635.911	930.768	489.686	6.411	578
Jakarta Selatan	65	1.893.147	1.172.241	472.549	6.118	574
Jakarta Timur	65	2.643.854	1.643.854	724.580	7.851	702
Kep. Seribu	6	22.056	11.305	6.029	122	24
TOTAL	267	8.536.201	5.010.482	2.369.850	30.189	2.703

Sumber : Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi

Pelayanan publik di bidang kependudukan di wilayah DKI Jakarta dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta. Untuk membantu masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukannya, Provinsi DKI Jakarta dibagi menjadi lima wilayah kota administrasi dan 1 (satu) kabupaten administrasi, 267 kelurahan, 2.703 rukun warga (RW) dan 30.189 rukun tetangga (RT). Pemerintah DKI Jakarta dalam menjalankan pelayanan publik di bidang kependudukan dan catatan sipil saat ini masih berpedoman pada Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2004 tentang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil padahal sudah terbit Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2011 tentang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Hal ini terjadi karena Perda No.2/2011 belum memiliki petunjuk pelaksanaan berupa peraturan gubernur. Aturan ini merupakan upaya perbaikan Pemda DKI Jakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kependudukan dan catatan sipil.

Selain dengan peraturan daerah, pelayanan kependudukan juga sudah didukung dengan sarana dan prasarana yang dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Bagi masyarakat yang tidak sempat memanfaatkan pelayanan di kantor pelayanan pada jam kerja, pemda telah menyediakan mobil operasional layanan KTP secara *mobile* yang bertugas sampai malam hari. Dinas juga sudah didukung dengan kemajuan teknologi informasi dalam mendukung pelayanannya. Pelayanan kependudukan telah menggunakan sistem informasi yaitu SIAK

(Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang jaringannya terkoneksi secara *on line* di seluruh kelurahan kecuali di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu yang masih beroperasi secara *off line*.

Walaupun telah dibuat aturan yang jelas sebagai pedoman pelayanan publik dan juga dilengkapi dengan sarana prasarana, kenyataannya masyarakat Jakarta masih menilai bahwa pelayanan publik oleh aparat pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta dewasa ini masih belum sesuai dengan harapan. Keluhan masyarakat ini diperkuat oleh KPK dalam Laporan Integritas Sektor Publik Indonesia Tahun 2010. Laporan KPK ini mengkaji tentang penerapan unsur-unsur integritas sektor publik oleh lembaga yang memberikan layanan publik. Jenis pelayanan yang dikaji adalah pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di 22 kota yang disurvei. Dari lima wilayah DKI Jakarta yang disurvei kelimanya memiliki nilai di bawah ketentuan KPK yaitu 6 (enam). Nilai kelima daerah itu adalah Jakarta Barat 5,45, Jakarta Timur 5,44, Jakarta Pusat 5,44, Jakarta Utara 5,36 dan Jakarta Selatan 4,58. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam pelayanan KTP di seluruh wilayah Jakarta masih terdapat praktik pemberian uang tambahan (gratifikasi) oleh masyarakat kepada petugas layanan. Tujuan pemberian gratifikasi tersebut menurut masyarakat yang di survei adalah untuk memperlancar pengurusan dan merupakan perbuatan yang lazim terjadi.¹

Keluhan-keluhan masyarakat atas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta juga terdapat dalam surat pembaca Harian Kompas tanggal 13 Februari 2011 berjudul “Pelayanan di Kelurahan Cilandak Barat Jaksel Mengecewakan”. Dalam surat pembaca tersebut seorang warga bernama Ferro Maulana menyatakan sangat kecewa dengan pelayanan pegawai/petugas Kelurahan Cilandak yang tidak profesional dan tidak ramah kepada warga pribumi/asli Cilandak yang ingin memperpanjang KTP. “Ketika saya menanyakan informasi syarat-syarat perpanjangan KTP saya dicuekin dengan tampang “jutek”. Bukannya melayani warga dengan baik, petugas malah asyik bergosip nggak jelas

¹ KPK, Laporan Integritas Sektor Publik Indonesia Tahun 2010

dengan sesama rekan kerjanya waktu itu. Betapa terkejutnya saya ketika bertanya kedua kalinya tentang syarat perpanjangan KTP, petugas tersebut menjawab “Lagi sibuk” dengan nada ketus. Pegawai itu kembali bergosip ria dengan rekan kerjanya sambil makan. Padahal waktu jam segitu bukan waktunya jam istirahat. Pada saat yang bersamaan saya melihat warga berdasi yang mengurus KTP dengan menyisipkan uang baru petugas kelurahan itu tersenyum dan ramah.”²

Dalam berita *online* www.okezone.com keluhan masyarakat dengan judul “Berapa Biaya Pembuatan KTP Baru di Jakarta?” menyatakan bahwa salah seorang warga bernama Adi Harnowo membuat KTP baru untuk domisili di Jakarta. Setelah melengkapi persyaratan yang mesti dipenuhi, kemudian menyerahkan semua berkas sambil antre. Selama antre Adi Harnowo melihat dialog yang menggelitik antara petugas dengan seorang bapak. Salah seorang petugas bertanya kepada seorang bapak, “Ngurusnya pengen cepat atau biasa, Pak? Bapak yang bersangkutan bertanya, “Kalau cepat berapa, kalau biasa berapa?” Petugas menjawab “Kalau cepat Rp50.000 langsung foto, kalau biasa ya prosesnya 14 hari”. Sebelumnya, ada seorang bapak yang dikenai biaya pengurusan KTP baru sebesar Rp150.000, malah ada yang dikenai biaya Rp500.000. Padahal Pemda DKI dalam Perda No.1 Tahun 2006 tentang Retribusi Daerah pasal 8 disebutkan besarnya tarif retribusi untuk pengurusan KTP adalah Rp0,00 untuk WNI dan Rp0,00 untuk WNA. Fakta ini salah satu praktik tidak transparan terhadap warga yang sedang mengurus kartu identitas. Kenapa tarif bisa berbeda dan berapa biaya standarnya karena warga tidak mendapatkan informasi yang sebenarnya.³

Keluhan lain warga Jakarta mengenai pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta juga terdapat dalam *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta (www.kependudukancapil.go.id) mengatakan “Saya baru saja mengurus perpanjangan KTP di Kelurahan Duren Sawit Jaktim. Ternyata butuh waktu 3 hari kerja untuk mengambil KTP baru. Padahal kata teman saya di Surabaya, yang bukan ibukota negara, ia cuma butuh waktu sehari

² <http://www1.kompas.com/suratpembaca/read/20553>

³ <http://my.okezone.com/index.php/content/read/2010/08/12/8/2934/berapa-biaya-pembuatan-ktp-baru-di-jakarta>

untuk mendapatkan KTP baru. Persyaratan yang tidak prinsip seperti berfoto harus dengan baju berkerah juga sangat dipermasalahkan. Kalau memang merupakan syarat yang diwajibkan, di ruang foto sebaiknya tersedia blazer atau jaket berkerah untukantisipasi warga yang tidak siap; bukan menyuruh warga pulang untuk ganti baju! Saya pernah mengalami hal serupa di kantor imigrasi saat mengurus paspor dan mereka meminjamkan/menyediakan blazer untuk keperluan foto yang hanya butuh waktu kurang dari satu menit tersebut! Selain itu petugas kelurahan Durensawit rupanya sangat mengutamakan penampilan, sehingga warga yang datang mengenakan celana selutut seperti saya saat itu dianggap tidak sopan, padahal pakaian yang saya kenakan cukup pantas dan wajar, yakni mengenakan blus berlengan dengan padanan celana selutut. Ternyata menghadapi tuntutan pegawai kelurahan bisa sangat melelahkan!”

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan pada minggu pertama Oktober 2011 di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur, masyarakat banyak yang merasa kebingungan atas pelayanan yang diberikan. Kebingungan ini terjadi karena masyarakat tidak menemukan informasi yang lengkap dan mudah dibaca mengenai alur atau prosedur apa saja yang harus mereka jalani maupun berapa biaya yang seharusnya dibayarkan dalam pengurusan pelayanan kependudukan dan catatan sipil. Alur atau prosedur sesungguhnya sangat penting diketahui masyarakat sebelum memulai memanfaatkan jasa layanan agar masyarakat sudah dapat membayangkan apa saja yang akan dihadapi dan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk tiap layanan. Ketika masyarakat merasa bingung dan mulai merasa tidak nyaman dengan pelayanan tentunya masyarakat akan berpikir untuk menggunakan cara-cara yang tidak sesuai prosedur misalnya menggunakan calo dalam pengurusan dan memberikan uang kepada petugas agar dimudahkan pengurusannya. Hal ini tentunya meresahkan bagi masyarakat miskin yang tidak mampu membayar.

Pelaksana pelayanan publik sebenarnya sudah diberikan pedoman sebagai acuan dalam melakukan tugasnya. Peraturan yang bisa dijadikan acuan adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

Peraturan Pemerintah No.65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Namun berdasarkan pengamatan awal di lapangan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan Peraturan Pemerintah No.65 Tahun 2005 belum dijadikan acuan.

Studi ini ingin mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan Sudin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur. Selama ini evaluasi yang dilakukan atas Sudin hanyalah evaluasi pemanfaatan keuangan daerah (APBD) sedangkan evaluasi atas kinerja atau pelayanan jarang dilakukan.

Studi ini memilih Jakarta Timur sebagai wilayah penelitian karena wilayah ini memiliki jumlah penduduk yang paling besar dibanding wilayah lainnya. Jakarta Timur dianggap memiliki dinamika yang lebih banyak dan kemungkinan memiliki permasalahan yang lebih kompleks. Masyarakat mengharapkan adanya perbaikan pelayanan publik terutama dalam hal akuntabilitas dan transparansi. Tuntutan akan terselenggaranya suatu kinerja pelayanan yang baik kepada publik merupakan kecenderungan yang semakin nyata dari hari ke hari.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

- a. Apakah pelayanan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur sudah memuaskan masyarakat?
- b. Apakah pelayanan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur mengikuti aturan yang sudah ditentukan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi:

- a. Kepuasan masyarakat atas pelayanan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur.
- b. Ketaatan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Suku Dinas Kota Administrasi Jakarta Timur terhadap aturan yang sudah ditetapkan.

1.4. Manfaat Penelitian

Pelaksanaan kegiatan penelitian Evaluasi Kinerja Pelayanan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur dimaksudkan untuk:

- a. secara akademik membuka wawasan dan memberikan pengalaman penulis untuk mengetahui pengaruh ketaatan dinas terhadap peraturan pelayanan yang telah ditetapkan dengan kepuasan masyarakat.
- b. secara praktis menyumbang saran bagi aparatur di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur dalam meningkatkan kinerja pelayanan.

1.5. Ruang Lingkup

Penelitian ini dibatasi hanya pada evaluasi atas kepuasan masyarakat atas pelayanan dan ketaatan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur terhadap Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2010 dan periode Januari sampai dengan Oktober 2011.

1.6. Sistematika Penulisan

Tesis ini dibagi dalam enam bab yang tiap babnya dibagi lagi ke dalam beberapa sub bab, yang disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 merupakan Pendahuluan, yang berisi latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

Bab 2 merupakan Tinjauan Pustaka, yang berisi teori-teori yang berhubungan dengan pelayanan umum, kualitas jasa/pelayanan, penyelenggaraan pelayanan publik dan standar.

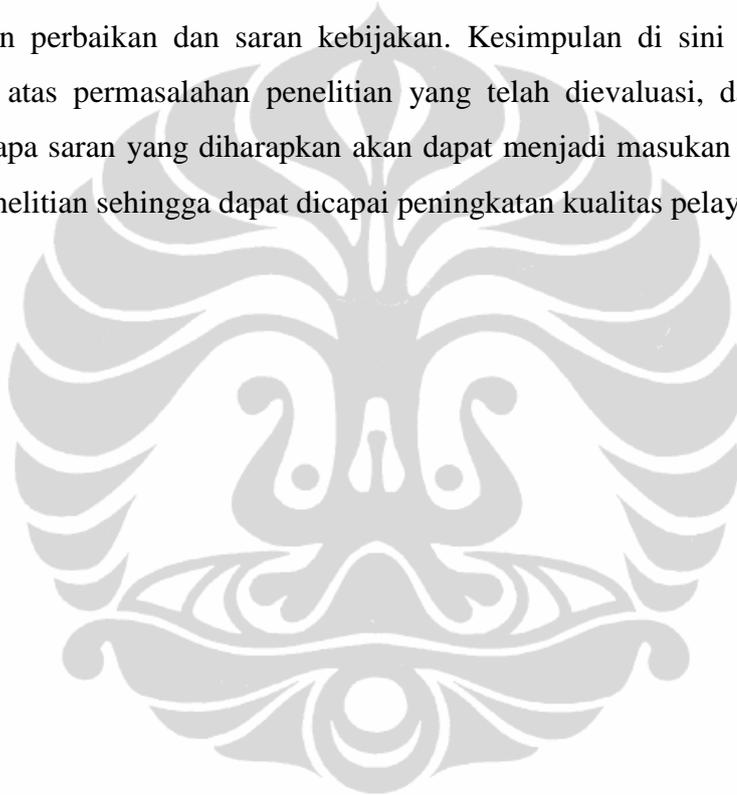
Bab 3 merupakan Metode Penelitian, yang berisi metode pembahasan kinerja pelayanan, sumber data dan metode analisis yang digunakan.

Bab 4 merupakan Gambaran Umum Organisasi dan Pelayanan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur, yang berisi

visi dan misi, struktur organisasi dan kepegawaian, tugas dan fungsi, pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.

Bab 5 merupakan Pembahasan Hasil Penelitian, yang berisi hasil evaluasi kepuasan masyarakat atas pelayanan dan evaluasi atas ketaatan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur terhadap Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bab 6 merupakan Kesimpulan dan Saran, yang berisi kesimpulan dari hasil evaluasi, saran perbaikan dan saran kebijakan. Kesimpulan di sini merupakan jawaban atas permasalahan penelitian yang telah dievaluasi, dan diakhiri dengan beberapa saran yang diharapkan akan dapat menjadi masukan konstruktif bagi objek penelitian sehingga dapat dicapai peningkatan kualitas pelayanan.



BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian dan Karakteristik Pelayanan

Banyak buku yang sudah membahas tentang pelayanan, sehingga banyak pula pengertian pelayanan. Salah satunya adalah Kotler, Armstrong, Saunders and Wong dalam Adrian Palmer (2001:2) menyatakan bahwa:

A service is any activity or benefit that one party can offer to another which is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product.

Sedangkan dalam bukunya, Adrian Palmer (2001:3) sendiri menyatakan pendapatnya tentang pelayanan yaitu:

Service is the production of an essentially intangible benefit, either in its own right or as a significant element of a tangible product, which through some form of exchange, satisfied an identified need.

Pendapat lain yang berhubungan dengan pelayanan adalah Adrian Payne (1993:6) menyatakan bahwa:

A service is an activity which has some element of intangibility associated with it, which involves some interaction with customers or with property in their possession, and does not result in a transfer of ownership. A change in condition may occur and production of the service may or may not be closely associated with a physical product.

Pengertian pelayanan juga dibahas oleh Christopher Lovelock and Jochen Wirtz (2001:37) yang menyatakan bahwa:

Services are economic activities offered by one party to another. Often time-based, performances bring about desired results to recipients, objects, or other assets for which purchasers have responsibility.

Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gramler (2009:4) juga membahas tentang pelayanan yaitu:

Services are deeds, processes, and performances provided or coproduced by one entity or person for another entity or person.

Dari berbagai definisi pelayanan yang ada dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah segala aktifitas atau tindakan yang ditawarkan suatu pihak ke

pihak lain, yang pada dasarnya dalam bentuk *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan.

Karakteristik pokok dari pelayanan menurut Tjiptono (2002:15-18) adalah sebagai berikut:

a. *Intagibility*

Jasa bersifat *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Konsep *intangible* itu sendiri memiliki dua pengertian, yaitu:

- 1) Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa
- 2) Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan atau dipahami secara rohaniah

b. *Inseparability*

Bahwa jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

c. *Variability*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *nonstandardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa yaitu: kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan.

d. *Perishability*

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan dikatakan berkualitas bila pelayanan yang diterima relatif lebih memuaskan daripada apa yang diharapkan oleh pelanggan. Kualitas tidak selalu identik dengan barang mewah atau produk-produk/jasa yang memiliki harga mahal. Kualitas lebih kepada persepsi dan ekspektasi, sehingga kualitas hanya dapat diukur dari kesesuaian dengan persyaratan yang ada (*conformance to requirements*). Dalam buku *Total Quality Training* (1992), Brian Thomas menyatakan:

Quality is not about expense, technical excellence, elegance or durability; quality is about perceptions and expectations...

Quality is about expectations of functional performance. A quality product or service is one that fully meets the expectations and requirements of those who purchase or use it. Quality can only be measured in terms of requirements and conformance to requirements. It therefore follows that the process by which requirements are decided is fundamental to the provision of quality goods and service."

Sementara itu, Zeithaml et al (1990:16) menyatakan dimensi kualitas jasa dilihat dari sudut pandang pelanggan adalah sebagai berikut:

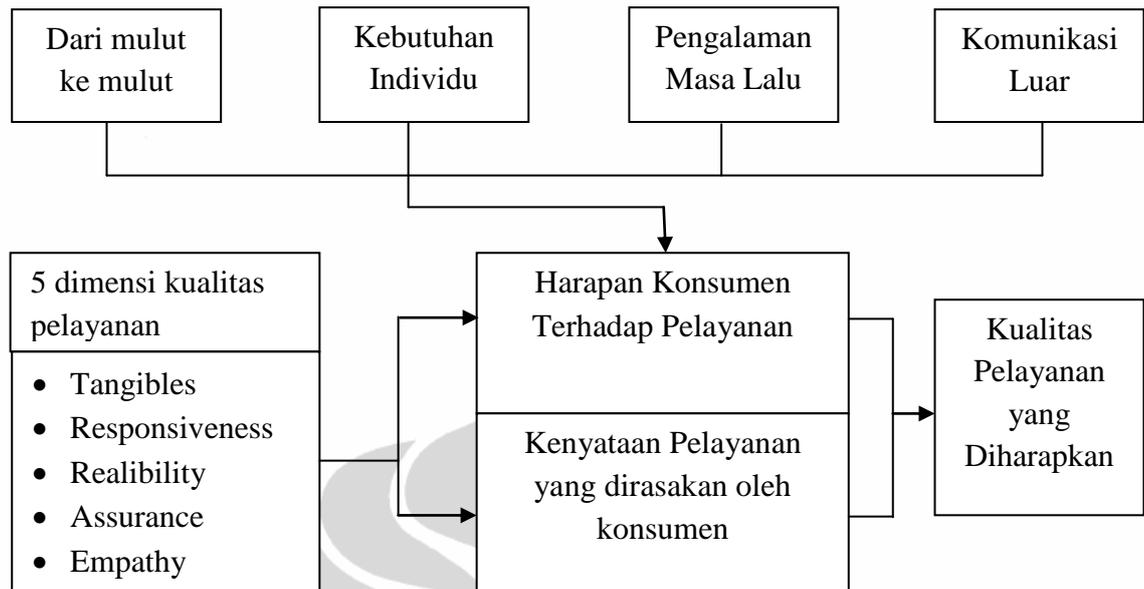
- a. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari suatu jasa yang dapat berupa fasilitas fisik, *interior/exterior*, peralatan yang digunakan, material komunikasi, penampilan karyawan dan lingkungan sekitarnya.
- b. *Reliability*, yaitu menyangkut kemampuan untuk dapat menyajikan jasa secara akurat dan meyakinkan, sehingga penyedia jasa dapat dikatakan memnuhi janjinya dan dapat dipercaya.
- c. *Responsiveness*, yaitu kemauan dan kesiapan karyawan untuk membantu pelanggan dan menyampaikan jasa dengan segera.
- d. *Competence*, yaitu ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh setiap karyawan untuk dapat menyajikan yang dibutuhkan oleh pelanggan.
- e. *Courtesy*, yaitu sikap sopan santun, keramahan, hormat dan perhatian terhadap pelanggan, yang dimiliki oleh karyawan penyaji jasa.
- f. *Credibility*, yaitu sifat jujur, dapat dipercaya, karakteristik pribadi karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan, yang mencerminkan reputasi dan nama baik perusahaan.
- g. *Security*, yaitu masalah aman dari resiko, bahaya, atau keraguan, termasuk keamanan secara fisik (*Physical Safety*), financial (*Financial Security*), maupun kerahasiaan (*Confidentiality*).
- h. *Acess*, menyangkut kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berhubungan dengan lokasi, dan saluran komunikasi.
- i. *Communication*, artinya menjaga agar pelanggan selalu diberikan informasi dalam bahasa yang dipahami oleh pelanggan, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan dengan baik.

- j. *Understanding The Customer*, yaitu melakukan segala upaya agar bisa memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan baik.

Zeithaml et all (1990:25) menyederhanakan kesepuluh dimensi kualitas tersebut menjadi 5 dimensi kualitas jasa yang disebut dengan dimensi *SERVQUAL* (*Service Quality*) yaitu:

- a. *Tangible* (bukti langsung), bukti secara fisik yaitu bukti yang ditunjukkan oleh fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, penampilan para karyawan penyaji jasa, material dan sarana komunikasi.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan para karyawan untuk membantu pelanggan dan menyajikan jasa dengan segera.
- c. *Reliability* (kehandalan), yaitu menyajikan jasa sesuai dengan janji dengan akurat dan memuaskan.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, ketrampilan dan kemauan serta sopan santun karyawan dalam menyajikan jasa, aman dari bahaya, risiko, keraguan serta memiliki sifat dapat dipercaya.
- e. *Empathy* (kesungguhan), meliputi kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang baik, memberikan perhatian secara pribadi serta memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Penilaian Kualitas Pelayanan Menurut Konsumen



(sumber: Zeithaml, et all 1990:23)

Service Quality (SERVQUAL) dibagi menjadi dua bagian utama yaitu persepsi (kenyataan yang diterima) pelanggan atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. *SERVQUAL* mengukur perbedaan antara persepsi (kenyataan) dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima (Zeithaml, et all 1990:27). Perbedaan ini dikenal sebagai *gap* (celah).

Pada saat melakukan proses produksi dan juga pada saat mengonsumsi jasa, terdapat beberapa celah atau *gap* yang mengakibatkan terjadinya penurunan atas kualitas jasa. *Gap* atau penurunan atas kualitas jasa yang terjadi bisa di pihak pelanggan (*customer gaps*) bisa juga di pihak *service provider* (*provider gaps*). *Service provider*lah yang bertugas untuk menemukan *gap* yang terjadi, mempelajari faktor-faktor apa saja yang mengakibatkan timbulnya *gap* tersebut dan juga melakukan upaya-upaya untuk memperkecil *gap* yang terjadi dan jika memungkinkan menghilangkan *gap* yang terjadi.

2.3. Pengertian Pelayanan Umum

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Pengertian publik oleh Nurcholish (2005:178) adalah sejumlah orang yang

mempunyai kesamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Sehingga pelayanan publik bisa disimpulkan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan sejumlah orang yang mempunyai kesamaan berfikir, perasaan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Pengertian pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

2.3.1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.¹

a. Prinsip Pelayanan Publik

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

¹ Penjelasan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

2. Kejelasan
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

b. Standar Pelayanan Publik

Setiap 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 dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

c. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Terpadu

- a) Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan.

- b) Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

d. Biaya Pelayanan Publik

Penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
 2. Nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa.
 3. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan.
 4. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. **Pelayanan Bagi Penyandang Cacat, Lanjut Usia, Wanita Hamil dan Balita**
Penyelenggara pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.
- f. **Pelayanan Khusus**
Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu seperti pelayanan transportasi, kesehatan, dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus, dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, seperti ruang perawatan VIP di rumah sakit, dan gerbong eksekutif kereta api.
- g. **Biro Jasa Pelayanan**
Pengurusan pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat. Namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tertentu dimungkinkan adanya biro jasa untuk membantu penyelenggaraan pelayanan publik. Status biro jasa tersebut harus jelas, memiliki ijin usaha dari instansi yang berwenang dan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanannya harus berkoordinasi dengan penyelenggara pelayanan yang bersangkutan, terutama dalam hal yang menyangkut persyaratan, tarif jasa dan waktu pelayanan, sepanjang tidak mengganggu fungsi penyelenggaraan

pelayanan publik. Sebagai contoh, biro jasa perjalanan angkutan udara, laut dan darat.

h. **Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

i. **Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan melalui:

1. Pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pengawasan masyarakat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

j. **Penyelesaian Pengaduan dan Sengketa**

1. **Pengaduan**

Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya. Untuk menampung pengaduan masyarakat tersebut, unit pelayanan menyediakan loket/kotak pengaduan. Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. **Prioritas penyelesaian pengaduan**

- b. Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan
- c. Prosedur penyelesaian pengaduan
- d. Rekomendasi penyelesaian pengaduan
- e. Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan
- f. Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan
- g. Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan
- h. Dokumentasi penyelesaian pengaduan

2. Sengketa

Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan dan terjadi sengketa, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur hukum.

k. Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib secara berkala mengadakan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan di lingkungan secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai baik perlu diberikan penghargaan untuk memberikan motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, perlu terus melakukan upaya peningkatan. Dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik harus menggunakan indikator yang jelas dan terukur sesuai ketentuan yang berlaku.

2.4. Pengertian Standar

Standar dalam pelayanan adalah sangat penting sehingga perlu dibahas lebih dalam karena dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pengertian standar tidak dibahas secara khusus. Peraturan ini hanya membahas tentang persyaratan standar yang baik.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, standar adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan atau sesuatu yang dianggap tetap nilainya sehingga dapat dipakai sebagai ukuran nilai (harga).

Dalam Peraturan Pemerintah No.102 Tahun 2000 tentang standardisasi nasional pasal 1 dijelaskan bahwa standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metoda yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.

Berdasarkan kedua definisi di atas, standar dapat diartikan sebagai ukuran yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait sebagai patokan untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.

Adanya standar dalam pelayanan publik akan memberikan manfaat antara lain mengurangi variasi proses, memenuhi persyaratan profesi, dan dasar untuk mengukur mutu (Schroeder, 1994). Dengan dikurangnya variasi dalam pelayanan, akan meningkatkan konsistensi pelayanan publik, mengurangi terjadinya kesalahan, meningkatkan efisiensi dalam pelayanan, dan memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan.

Dalam dunia bisnis standar pun sangat berguna untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada pelanggan (*customers*), pelaku bisnis yang berpandangan maju telah menerapkan berbagai standar kualitas dalam usahanya. Pada era industrialis yang semakin kompetitif dewasa ini, mengutip Gaspersz (1997), setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan persaingan dalam dunia industri akan memberikan perhatian penuh pada kualitas.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Obyek Penelitian

Obyek penelitian yang diambil adalah wilayah Jakarta Timur karena wilayah Jakarta Timur memiliki jumlah penduduk yang paling besar jika dibandingkan dengan wilayah-wilayah DKI Jakarta lainnya. Pertimbangan pemilihan wilayah dengan jumlah penduduk yang paling besar di DKI Jakarta karena dianggap memiliki kemungkinan dinamika permasalahan kependudukan yang lebih beragam dan bisa mewakili wilayah lainnya. Dengan pertimbangan di atas diharapkan kesimpulan penelitian dapat mendekati kesimpulan yang menggambarkan kondisi Jakarta yang sebenarnya.

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yang tergolong penelitian deskriptif. Hal ini disebabkan karena penelitian ini menjelaskan obyek penelitian dengan data yang terkumpul. Penelitian dengan metode deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidik. (Natsir, Moh, 1999:63).

Menurut jenis data yang digunakan dalam penelitian, maka penelitian ini menggunakan data kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan secara bersamaan dengan tujuan untuk saling melengkapi gambaran hasil studi mengenai fenomena yang diteliti dan mempertajam analisis penelitian.

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yaitu untuk mengukur sejauh mana ketidakpuasan masyarakat benar-benar disebabkan oleh ketidaktaatan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur pada standar/peraturan, maka yang menjadi populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang memiliki kepentingan dalam pengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil di wilayah Jakarta Timur.

Jumlah populasi penelitian yang besar tentunya sangat menyulitkan peneliti untuk mengumpulkan data populasi. Oleh karena itu dalam penelitian ini digunakan teknik sampling teknik aksidental. Teknik sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2001:62). Dengan menggunakan Teknik sampel aksidental ini, peneliti menyadari bahwa teknik ini memiliki kelemahan dalam membuat dasar analisis serta kesimpulan yang tidak dapat digunakan untuk menggeneralisasikan populasi.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 75 responden. Pemilihan jumlah responden sebanyak 75 orang karena waktu penelitian yang sangat sempit. Responden sebanyak 75 orang dirasakan cukup memadai untuk penelitian ini jika dilakukan pemilihan responden yang tepat. Yang menjadi karakteristik responden penelitian ini adalah:

a. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, maka dari 75 responden 52% (39 responden) adalah pria dan 48% (36 responden) adalah wanita.

b. Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan, maka dari 75 responden 17,33% (13 responden) adalah PNS, 57,33% (43 responden) adalah wiraswata dan karyawan swasta, dan sisanya 25,33% (19 responden) adalah ibu rumah tangga.

c. Usia

Berdasarkan usia, maka 75 responden berusia antara 20 – 65 tahun

3.4. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah

- a. Data primer, diperoleh dari wawancara dengan pejabat atau aparatur sudin, kuesioner yang disebarakan ke masyarakat pengguna layanan
- b. Data sekunder, diperoleh dari BPS dan data Sudin.

Mengumpulkan data merupakan pekerjaan yang paling penting dalam penelitian. Untuk itu dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

- a. Observasi, yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek yang akan diteliti mengenai pelayanan kependudukan yang diberikan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur.
- b. Pedoman Wawancara, yaitu merupakan pembicaraan secara langsung dengan *Key Informan*, yakni para pejabat, petugas pelayanan yang terlibat dalam pelayanan obyek yang diteliti.
- c. Kuesioner, yaitu dengan membuat daftar pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh keterangan dari responden. Dalam membuat variabel pertanyaan kuesioner, digunakan secara langsung dasar pertanyaan yang telah ada pada teori kualitas pelayanan (ServQual), dengan melakukan penyesuaian terhadap obyek penelitian.
- d. Studi Kepustakaan, yaitu penulis menggunakan buku-buku, literatur, peraturan-peraturan, pedoman kerja serta dokumen lain yang dapat mendukung kelengkapan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

3.5. Variabel Penelitian

Perumusan variabel penelitian sangat diperlukan untuk mempermudah pengukuran dan penemuan data yang valid. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel penelitian adalah ketaatan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur atas standar/peraturan yang berhubungan dengan pelayanan.

Ketaatan suku dinas atas aturan pelayanan berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses yang memenuhi harapan pengguna jasa. Ketaatan atas standar diharapkan menciptakan pelayanan yang berkualitas yang dapat memuaskan pengguna jasa layanan atau masyarakat.

3.6. Pengukuran atau Penilaian

Pengukuran atau penilaian kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan pengukuran yang dikemukakan oleh Zeithami-Parasuraman-Bery (1990:23) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan menurut konsumen didasari pada indikator:

- a. Aspek *Tangibles* (bukti fisik)
- b. Aspek *Responsiveness* (daya tanggap)
- c. Aspek *Realibility* (kehandalan)
- d. Aspek *Assurance* (jaminan)
- e. Aspek *Empathy* (kesungguhan)

Penilaian atas kepuasan masyarakat atas pelayanan yang dilaksanakan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur dilaksanakan dengan cara melakukan survei kepada masyarakat yang menggunakan jasa dinas yang akan mengisi kuesioner. Pengukuran atas kepuasan masyarakat atas pelayanan ini menggunakan *scoring* dengan skala Likert dimana:

- a. Jenis kuesioner **harapan responden** digunakan kategori:
 1. Skor 1, apabila responden merasakan pelayanan **Sangat Tidak Penting** atas pertanyaan yang diberikan.
 2. Skor 2, apabila responden merasakan pelayanan **Tidak Penting** atas pertanyaan yang diberikan.
 3. Skor 3, apabila responden merasakan pelayanan **Biasa Saja** atas pertanyaan yang diberikan.
 4. Skor 4, apabila responden merasakan pelayanan **Penting** atas pertanyaan yang diberikan.
 5. Skor 5, apabila responden merasakan pelayanan **Sangat Penting** atas pertanyaan yang diberikan.
- b. Jenis kuesioner **kenyataan responden** digunakan kategori:
 1. Skor 1, apabila responden merasakan pelayanan **Sangat Tidak Puas** atas pertanyaan yang diberikan.

2. Skor 2, apabila responden merasakan pelayanan **Tidak Puas** atas pertanyaan yang diberikan.
3. Skor 3, apabila responden merasakan pelayanan **Biasa Saja** atas pertanyaan yang diberikan.
4. Skor 4, apabila responden merasakan pelayanan **Puas** atas pertanyaan yang diberikan.
5. Skor 5, apabila responden merasakan pelayanan **Sangat Puas** atas pertanyaan yang diberikan.

Kualitas pelayanan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur akan diukur dari tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dengan menggunakan 2 (dua) sudut pandang yaitu:

- a. Harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan suku dinas.
- b. Kenyataan yang diterima pelanggan atas pelayanan yang diberikan suku dinas.

Isian skala Likert atas harapan (H) dan kenyataan (K) yang diisi oleh responden/pelanggan akan dihitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan pelanggannya dengan rumus sebagai berikut:

$$TK = K - H \quad (3.1)$$

Dimana

TK = Skor Rata-rata Tertimbang Tingkat Kepuasan

K = Skor Rata-rata Tertimbang Kenyataan

H = Skor Rata-rata Tertimbang Harapan

Hasil kepuasan pelayanan diperoleh dari perbedaan kenyataan dan harapan atau besar kecilnya *gap* skor (nilai tengah) antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diberikan suku dinas dengan rincian sebagai berikut:

- a. Jika *gap* bernilai kurang dari nol dan negatif maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan yang diterimanya.

- b. Jika gap bernilai nol maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan
- c. Jika gap bernilai lebih dari nol dan positif maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa lebih dari puas atas pelayanan yang diterima.

Setelah hasil kualitas pelayanan diperoleh, juga akan dihitung persentase tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dengan cara membagi kenyataan dengan harapan dikali 100% seperti rumus di bawah ini:

$$TKP = \frac{K}{H} \times 100\% \quad (3.2)$$

Dimana:

TKP = Tingkat Kepuasan Pelanggan

K = Skor Kenyataan

H = Skor Harapan

Kuesioner kualitas pelayanan ini disebarakan dalam rentang waktu dua minggu yaitu minggu ke-3 dan ke-4 Oktober terhadap 75 orang responden dan penyebaran kuesioner ini dilakukan sendiri oleh peneliti di lingkungan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur secara langsung. Kuesioner ini tidak dilepas begitu saja namun langsung dipandu oleh peneliti sambil memberikan penjelasan secara rinci sehingga hasilnya langsung diperoleh dan lebih objektif.

Selain kuesiner, peneliti juga menyediakan lembar tambahan berupa kritik dan saran serta masukan sehubungan dengan pelayanan di lingkungan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur. Maksud dari penambahan lembar tambahan adalah untuk mendapatkan informasi lebih mendalam dari responden/pelanggan atas pengalaman yang dialami disaat menggunakan jasa pelayanan di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur.

3.7. Pengolahan Data

Tahapan-tahapan pengolahan data yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. *Coding*

Tahap ini akan dilakukan klasifikasi atas jawaban responden dengan memberikan tanda-tanda tertentu.

b. Tabulasi Data

Tahapan ini dilakukan setelah tahap *coding*. Kemudian data-data yang sudah diberikan *coding* disusun dalam bentuk tabel-tabel yang bertujuan untuk menyempurnakan data agar lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.

c. Analisis Data

Pada tahap ini, data-data yang sudah dikumpulkan akan dibahas secara kualitatif. Analisis ini digunakan selain untuk menjelaskan pertanyaan penelitian juga digunakan untuk menginterpretasi dan memprediksi namun tetap berpedoman kepada landasan teori yang sudah dikemukakan. Oleh karena itu, tema utama yang menjadi perhatian utama penelitian ini sedapat mungkin dideskripsikan secara integratif, verifikatif dan interpretatif.

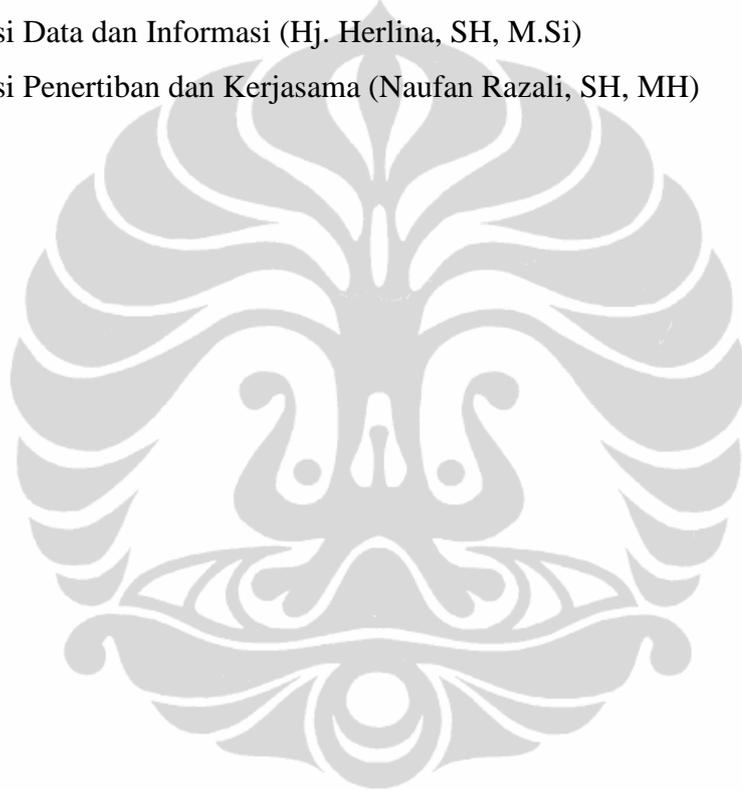
3.8. Evaluasi atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Evaluasi atas penyelenggaraan publik di bagi menjadi:

- a) Evaluasi atas Penerapan Prinsip Pelayanan Publik
- b) Evaluasi atas Penerapan Standar Pelayanan Publik
- c) Evaluasi atas Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- d) Evaluasi atas Penerapan Ketentuan tentang Biaya Pelayanan Publik
- e) Evaluasi Penerapan Ketentuan tentang Pelayanan bagi Penyandang Cacat, Lanjut Usia, Wanita Hamil dan Balita
- f) Evaluasi atas Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat
- g) Evaluasi atas Mekanisme Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- h) Evaluasi atas Penyelesaian Pengaduan dan Sengketa
- i) Evaluasi atas Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Evaluasi dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan pejabat terkait dan pengamatan langsung di lokasi pelayanan. Wawancara dengan pejabat struktural di lingkungan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur dengan nara sumber:

- a. Kepala Sub Bagian Tata Usaha (M. Yakinskyah Damanik, SH, M.Si)
- b. Kepala Seksi
 - 1) Seksi Pendaftaran Penduduk (Drs. H. Ade)
 - 2) Seksi Pencatatan Sipil (Refly Sihotang, SH)
 - 3) Seksi Data dan Informasi (Hj. Herlina, SH, M.Si)
 - 4) Seksi Penertiban dan Kerjasama (Naufan Razali, SH, MH)



BAB 4
GAMBARAN UMUM ORGANISASI DAN PELAYANAN
SUKU DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

4.1. Sejarah Pembentukan Suku Dinas

Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur, secara struktural berada di bawah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Oleh karena itu sejarah pembentukannya pun mengikuti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Sejarah terbentuknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Khusus Ibukota Jakarta dimulai Tahun 1974 ketika masih bernama Kantor Urusan Penduduk DKI Jakarta yang dibentuk dengan SK Gubernur DKI Jakarta Nomor: D.1/3109/a8/1974 tentang Susunan Organisasi Kantor Urusan Penduduk Pemerintah DKI Jakarta. Pada Tahun 1997 nama dinas berubah sesuai dengan keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 175 Tahun 1997 tentang Perubahan Nama menjadi Dinas Pendaftaran Kependudukan DKI Jakarta. Perubahan nama terjadi lagi pada Tahun 1980 menjadi Dinas Kependudukan DKI Jakarta sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 1979 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Mulai 1 Januari 2002 bernama Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil DKI Jakarta dengan terbitnya Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Bentuk Susunan Organisasi dan Tata kerja Perangkat daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Propinsi DKI Jakarta dan SK Gubernur Propinsi DKI Jakarta Nomor 135 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Propinsi DKI Jakarta. Penamaan dinas saat ini mengacu pada Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 47 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

4.2. Visi dan Misi

Dalam melaksanakan tugasnya Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur menunjang visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Khusus Ibukota Jakarta yaitu:

“ Menjadi Pusat Penyedia Data dan Informasi Kependudukan dan Catatan Sipil dalam rangka menunjang Terwujudnya Jakarta yang Nyaman.”

Sebagai upaya untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan, Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur juga menunjang 3 (tiga) misi yang telah dirumuskan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Khusus Ibukota Jakarta dalam rangka pelaksanaan tugas-tugas di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai berikut:

1. Melaksanakan pengembangan kapasitas internal secara sistematis dan berkesinambungan (misi organisasi belajar/*learning organization*).

Misi pertama merupakan upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara sistematis untuk senantiasa menyempurnakan dirinya sesuai tuntutan zaman. Didalamnya termasuk upaya-upaya di bidang internal capacity building dan pengembangan kelembagaan

2. Menyelenggarakan pelayanan, pembinaan, dan pemberdayaan masyarakat di bidang kependudukan dan catatan sipil (misi pelayanan).

Misi kedua merupakan tekad Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pelaksana urusan bidang kependudukan dan pencatatan sipil untuk secara berkesinambungan dan sistematis berupaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan sesuai bisnis intinya, melalui penyempurnaan kelembagaan, kualitas sarana dan prasarana serta penyempurnaan sistem dan prosedur kerja, baik kepada masyarakat umum maupun kepada SKPD/instansi lain yang terkait.

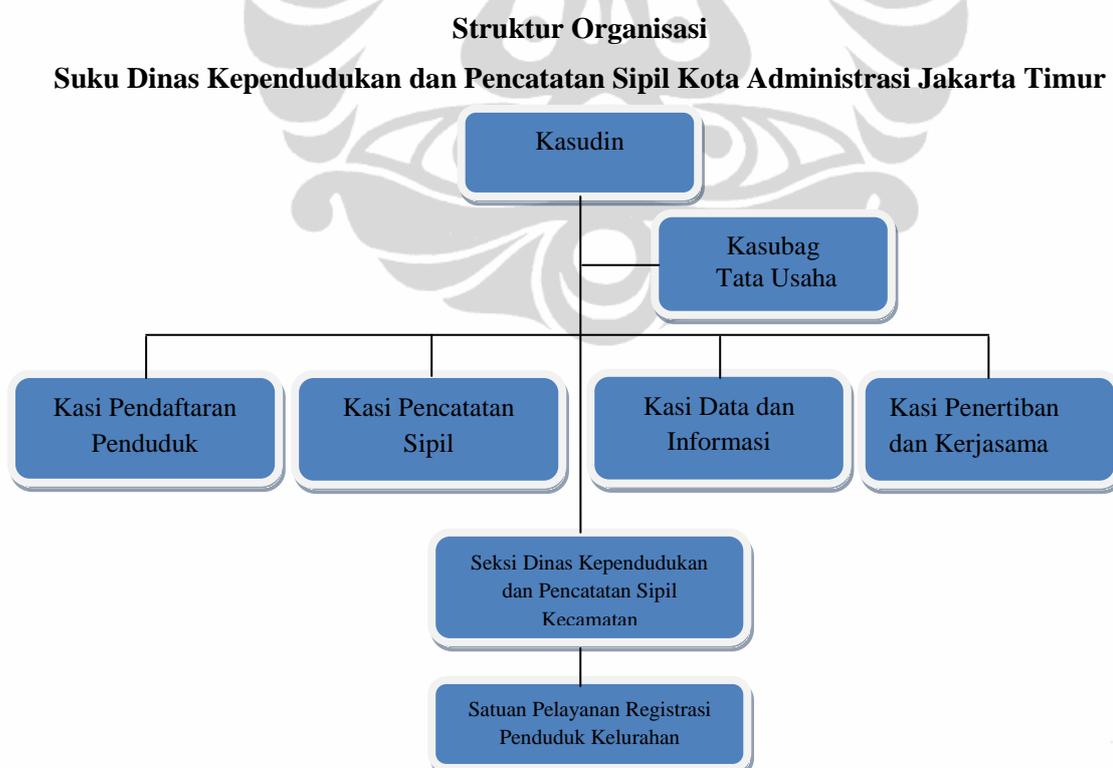
3. Membina komunikasi dan koordinasi dengan para mitra kerja terkait (misi kemitraan).

Misi ketiga merupakan tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk secara sistematis berupaya meningkatkan kualitas

komunikasi dan koordinasi dengan para mitra kerjanya, baik dari lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta, pemerintah daerah lainnya, pemerintah pusat, maupun dari berbagai unsur masyarakat yang terkait, agar data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil bermanfaat sebagai rujukan bagi instansi terkait dan stakeholder lainnya dalam merumuskan kebijakan.

4.3. Struktur Organisasi dan Kepegawaian

Struktur organisasi Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur mengacu kepada PP No. 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur dikepalai oleh seorang Kepala Suku Dinas dan membawahi 1 (satu) Sub Bagian Tata Usaha, 4 (empat) Kepala Seksi, 10 Kecamatan dan 65 Kelurahan. Struktur organisasi Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur sebagai berikut:



(Sumber: PP No. 41 Tahun 2007)

Jumlah Pegawai Sudin per Oktober 2011 sebanyak 134 orang yang terdiri dari tingkat sudin 37 personil, tingkat kecamatan 16 personil dan tingkat kelurahan 70 personil, dan CPNS 11 personil.

4.4. Tugas dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 Pasal 46 ayat (1) dan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 47 Tahun 2009 Pasal 3 ayat (1), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas “Melaksanakan Urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil”.

Selanjutnya sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 Pasal 46 ayat (2) dan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 47 Tahun 2009 pasal 3 ayat (2), dalam rangka menyelenggarakan tugas tersebut di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Penyusunan dan pelaksanaan rencana kerja dan anggaran dinas kependudukan dan pencatatan sipil
2. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Penyelenggaraan koordinasi administrasi kependudukan.
4. Pengumpulan, pengolahan dan penyajian data kependudukan
5. Pengawasan dan pengendalian mobilitas penduduk
6. Pelayanan administrasi kependudukan termasuk pelayanan yang bersifat khusus dan penduduk rentan administrasi kependudukan.
7. Pemungutan, enatausahaan, penyetoran, pelaporan dan pertanggungjawaban penerimaan retribusi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil
8. Pengembangan dan evaluasi pelaksanaan sistem adminitrasi kependudukan
9. Penegakan peraturan perundang-undangan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
10. Penyelesaian permasalahan administrasi kependudukan
11. Pembinaan dan pengembangan peran serta masyarakat dalam administrasi kependudukan

12. Pembinaan dan pengembangan tenaga fungsional dan tenaga teknis kependudukan dan pencatatan sipil
13. Penyediaan, penatausahaan, penggunaan, pemeliharaan dan perawatan prasarana dan sarana kependudukan dan pencatatan sipil.
14. Pemberian dukungan teknis kepada masyarakat dan perangkat daerah
15. Pengelolaan kepegawaian, keuangan, barang dan ketatausahaan dinas kependudukan dan pencatatan sipil
16. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi.

4.5. Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Salah satu tugas dan fungsi Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, dan memberikan data/informasi mengenai Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai bahan perencanaan pembangunan, termasuk kepada masyarakat yang membutuhkan.

Pelayanan kependudukan oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur adalah:

- a. Pendaftaran Penduduk
Ruang lingkup kegiatan pendaftaran penduduk meliputi penyelenggaraan pendaftaran, pelayanan kependudukan, penyajian data/informasi dan kegiatan kerjasama di bidang kependudukan dalam rangka penyelenggaraan pendaftaran penduduk. Hasil yang diharapkan adalah adanya kegiatan pelayanan prima kepada masyarakat yang dapat menghasilkan data dan informasi kependudukan sebagai bahan perencanaan pembangunan.
- b. Kartu Keluarga (KK)
Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya. Pelayanan pembuatan Kartu

Keluarga dilaksanakan di seluruh kantor kelurahan. Waktu pelayanan yang dibutuhkan adalah 1 (satu) hari kerja. Biaya yang dibutuhkan untuk pelayanan ini adalah tidak ada atau gratis.

c. Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Kartu Tanda Penduduk adalah identitas resmi seseorang sebagai penduduk DKI Jakarta. Waktu pelayanan adalah 1 hari untuk perpanjangan dan maksimum 14 hari pembuatan baru, mutasi ataupun hilang. Penggantian KTP dilakukan selambat-lambatnya 14 hari sejak berakhirnya masa berlakunya KTP. Biaya pembuatan KTP adalah tidak ada atau gratis. Keterlambatan terhadap perpanjangan dan penggantian dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp.10.000,00 bagi WNI dan Rp.50.000,00 bagi WNA (sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2006 tentang Retribusi Daerah).

d. Kartu Identitas Pendatang (KIP)

Pendatang adalah setiap orang, baik WNI maupun WNA yang tinggal dalam jangka waktu terbatas di wilayah Provinsi DKI Jakarta yang telah memenuhi persyaratan sebagai pendatang yang telah ditetapkan Gubernur. Setiap pendatang diberikan Kartu Identitas Pendatang (KIP) sebagai bukti diri.

Pelayanan pencatatan sipil oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur adalah:

a. Akta Kelahiran

- Lokasi pelayanan pelaporan kelahiran di seluruh kelurahan. Pelayanan pelaporan kelahiran membutuhkan waktu 1 (satu) hari kerja. Biaya pelayanan pelaporan kelahiran adalah tidak ada atau gratis.
- Lokasi pelayanan penerbitan akta kelahiran di Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur.

Pembuatan akta kelahiran membutuhkan waktu 1 (satu) hari kerja. Biaya yang dibutuhkan untuk pelayanan ini adalah Rp. 5.000,00.

Akta kelahiran digolongkan menurut jarak waktu pelaporan dengan kelahiran. Ada 3 jenis akta kelahiran, yaitu:

1. Akta Kelahiran Umum

Akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja bagi WNI dan 10 (sepuluh) hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.

2. Akta Kelahiran Istimewa

Akta Kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampaui batas waktu 60 (enam puluh) hari kerja bagi WNI dan 10 (sepuluh) hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.

3. Akta Kelahiran Dispensasi

Akta Kelahiran yang dibuat berdasarkan Program Pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir sampai dengan tanggal 31 Desember 1985 dan terlambat pendaftaran/pencatatan kelahirannya.

b. Akta Perkawinan

Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur melayani Pencatatan Perkawinan bagi mereka yang telah melangsungkan perkawinan menurut hukum dan tata cara agama selain agama Islam. Pencatatan perkawinan sebaiknya dilakukan sebelum 1 (satu) bulan sejak Perkawinan dilangsungkan menurut Agama. Biaya pencatatan akta perkawinan adalah sebesar Rp.50.000,00.

Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur menyediakan ruangan untuk melangsungkan upacara perkawinan. Untuk memanfaatkan ruangan ini dikenakan biaya Rp. 25.000 untuk Warga

Negara Indonesia (WNI), dan Rp. 50.000 untuk Warga Negara Asing (WNA).

c. Akta Rusak/Hilang

Akta catatan sipil yang rusak, hilang atau terbakar dapat dibuat baru dengan cara mendatangi dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur, Gedung Kantor Walikota Jakarta Timur Lt.14 Pondok Kopi Jakarta Timur, apabila akta dicatat di kantor tersebut dengan tahun pencatatan 1996 sampai dengan sekarang.
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Propinsi DKI Jakarta, Jalan Letjen. S. Parman No. 7 Jakarta Barat, apabila akta anda dicatat diluar tahun 1996.

d. Layanan *Mobile*

Layanan *Mobile* Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur meliputi pelayanan antara lain:

1. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
Pelayan KTP pada layanan *mobile* adalah perpanjangan KTP. Biaya yang dibutuhkan dalam pemanfaatan pelayanan ini adalah tidak ada atau gratis. Keterlambatan terhadap perpanjangan lebih dari 14 (empat belas) hari dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp. 10.000,00.
2. Pelayanan Pelaporan Kelahiran
Sesuai dengan Pasal 27 UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, pelaporan peristiwa kelahiran dilaksanakan paling lambat 60 hari kerja sejak tanggal kelahiran dan yang berwenang mencatatkan kelahiran adalah Instansi Pelaksana (Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil). Biaya yang dibutuhkan untuk menggunakan pelayanan ini adalah tidak ada atau gratis.

BAB 5

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

5.1. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Sudin

Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan. Pengukurannya dilakukan dengan membandingkan dua komponen utama yaitu kenyataan yang dirasakan pelanggan dengan harapan pelanggan.

5.1.1. Evaluasi atas Aspek *Tangible* (Bukti Fisik)

Hasil kuesioner dari masyarakat pengguna jasa yang telah diolah atas aspek *tangible* (bukti fisik) dapat dilihat dalam Lampiran I. Berdasarkan tabel dalam Lampiran I tersebut masyarakat pengguna jasa pelayanan untuk aspek ini masih merasa **belum puas** atas pelayanan yang diberikan Sudin. Hal ini dapat dilihat dari perbedaan antara skor harapan masyarakat dan skor kenyataan yang dirasakan masyarakat bernilai negatif.

Data mengenai skor rata-rata tertimbang kenyataan dan skor rata-rata tertimbang harapan pada kelompok *tangible* (bukti fisik) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.1. Kesenjangan Kelompok *Tangible* (Bukti Fisik)

No	Unsur Kelompok	Jumlah Skor		Kesenjangan
		Kenyataan	Harapan	
1	Lokasi kantor, tempat parkir, tempat ibadah, kantin kantor pelayanan pemerintah.	3,56	4,11	(0,55)
2	Kelengkapan fasilitas yang ada di kantor pelayanan pemerintah (komputer dan peralatan kantor lainnya).	3,04	4,21	(1,17)
3	Kondisi bagan struktur dan prosedur pelayanan (papan keterangan, dan informasi lainnya).	2,48	4,29	(1,81)
4	Kemudahan tingkat kemudahan memperoleh informasi dan penjelasan yang diberikan oleh pegawai kantor pelayanan pemerintah.	3,21	4,24	(1,03)
5	Penampilan petugas dalam memberikan pelayanan (atribut, identitas, papan nama, dan sebagainya).	3,48	4,21	(0,73)
6	Pusat layanan pengaduan (sms, kotak saran, <i>website</i>).	1,75	4,21	(2,47)
Rata-rata		2,92	4,21	(1,29)

Dari tabel di atas dapat digambarkan bahwa masing-masing unsur maupun secara keseluruhan menunjukkan bahwa skor kenyataan responden lebih rendah dari skor harapan responden. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan kelompok *tangible* (bukti fisik) secara keseluruhan belum mampu memberikan layanan sebagaimana harapan responden. Skor kesenjangan masing-masing unsur juga bernilai negatif dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Unsur “Lokasi kantor, tempat parkir, tempat ibadah, kantin kantor pelayanan pemerintah”.

Yang masih perlu memperoleh perhatian adalah kurangnya petunjuk untuk menuju ke lokasi pelayanan khususnya pelayanan Sudin karena lokasi pelayanan berada di kompleks Kantor Walikota Jakarta Timur yang bergabung dengan kantor pemerintah lainnya. Kondisi ini agak menyulitkan masyarakat untuk menemukannya.

2. Unsur “Kelengkapan fasilitas yang ada di kantor pelayanan pemerintah (komputer dan peralatan kantor lainnya)”.

Pelayanan di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur telah dilengkapi AC, komputer, toilet, tempat ibadah, tempat duduk di lokasi antrian. Walaupun telah dilengkapi dengan fasilitas kantor namun kenyataannya warga masih merasa fasilitas yang ada masih belum memuaskan karena komputer yang berhubungan dengan sistem informasi administrasi kependudukan yang selama dalam pelayanan masih sering mengalami kerusakan (*hang*) sehingga masyarakat seringkali harus kembali keesokan harinya, jumlah tempat duduk untuk antrian masih kurang jika dibandingkan dengan jumlah warga yang datang setiap hari sehingga masih banyak warga yang harus berdiri sambil menunggu antrian dan sering pula duduk di lantai karena kecapekan berdiri yang membuat suasana menjadi semrawut, *speaker* pemanggil tidak ada sehingga masyarakat terkadang susah untuk mendengar nama mereka jika dipanggil, sistem nomor antrian tidak ada, papan informasi pelayanan juga tidak ada, loket pun tidak ada hanya berupa meja kerja saja, dan fasilitas *fotocopy* tidak ada. Fasilitas *fotocopy* sangat penting terutama bagi masyarakat yang

berkas-berkasnya kurang. Saat ini berkas masyarakat yang kurang harus di *fotocopy* di tempat lain yang lokasinya jauh dari lokasi pelayanan sehingga merepotkan. Masyarakat harus keluar gedung pelayanan yang berada di lantai 14.

3. Unsur “Kondisi bagan struktur dan prosedur pelayanan (papan keterangan, dan informasi lainnya)”.

Sebagian besar responden menyatakan bagan struktur dan prosedur pelayanan pada Kantor Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur tidak memuaskan. Hal ini disebabkan karena tidak tersedianya info tentang bagan struktur dan juga prosedur pelayanan di Kantor Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur. Informasi yang tersedia hanya dua yaitu pelayanan kependudukan (sebelah kiri) dan pelayanan catatan sipil (sebelah kanan) dalam bentuk tanda panah menunjuk lokasi pelayanan. Masyarakat yang datang yang belum mengetahui prosedur pelayanannya akan sangat kesusahan dan harus banyak bertanya kepada petugas dan masyarakat pengguna jasa lainnya. *Leaflet* informasi tersedia namun dalam jumlah yang sangat terbatas sehingga sering kehabisan.

4. Unsur “Kemudahan tingkat kemudahan memperoleh informasi dan penjelasan yang diberikan oleh pegawai kantor pelayanan pemerintah”.

Kemudahan memperoleh informasi dari petugas masih belum memuaskan masyarakat. Masyarakat yang belum memperoleh informasi tentang pelayanan dapat menanyakan informasi tersebut ke petugas. Namun karena suasana pelayanan yang selalu ramai sedangkan ruang yang tersedia terbatas dan petugas informasi hanya seorang saja sehingga tidak semua masyarakat dapat terlayani.

5. Unsur “Penampilan petugas dalam memberikan pelayanan (atribut, identitas, papan nama, dan sebagainya)”.

Petugas yang melakukan pelayanan telah dilengkapi dengan atribut-atribut sebagai petugas pelayanan. Hal ini banyak membantu masyarakat karena masyarakat dapat membedakan dengan jelas petugas pelayanan atau bukan.

Petugas pelayanan telah dilengkapi dengan identitas lengkap termasuk papan nama apalagi baju dinas yang memang berbeda dengan masyarakat lainnya.

6. Unsur “Pusat layanan pengaduan (sms, kotak saran, *website*)”.

Ketidakpuasan masyarakat ini disebabkan karena masyarakat tidak melihat adanya kotak pengaduan yang berada di tempat pelayanan. Masyarakat tidak memiliki sarana untuk pengaduan atas permasalahan yang dialami yang tersedia di lokasi pelayanan. Selain kotak saran, masyarakat sebenarnya dapat mengadukan setiap permasalahannya melalui *website* dinas yang tersedia layanan pengaduan namun hanya masyarakat yang sudah melek internet saja yang bisa menggunakan sedangkan kebanyakan warga pengguna jasa layanan tidak terlalu paham penggunaan internet untuk membuat pengaduan atas kurang memuaskannya jasa layanan Sudin. Kondisi ini menyebabkan masyarakat tidak tahu mau mengadu kemana. Dan selama pelayanan mereka tidak pernah memperoleh informasi adanya sarana pengaduan.

Berdasarkan data di atas dapat pula dihitung tingkat kepuasan responden pada kelompok *tangible* (bukti fisik) dengan menggunakan rumusan skor rata-rata kenyataan dibagi dengan skor rata-rata harapan dengan hasil sebagai berikut:

$$2,92/4,21 = 0,6930 \text{ atau } 69,30\%$$

Artinya tingkat kepuasan responden pada kelompok *tangible* (bukti fisik) sebesar 69,30%. Hal ini menunjukkan bahwa responden belum terpuaskan dengan bukti fisik pelayanan.

5.1.2. Evaluasi atas Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Hasil kuesioner dari masyarakat pengguna jasa yang telah diolah atas aspek *responsiveness* (daya tanggap) dapat dilihat dalam Lampiran I. Berdasarkan tabel dalam Lampiran I tersebut masyarakat pengguna jasa pelayanan untuk aspek ini masih merasa **belum puas** atas pelayanan yang diberikan Sudin. Hal ini dapat

dilihat dari perbedaan antara skor harapan masyarakat dan skor kenyataan yang dirasakan masyarakat bernilai negatif.

Data mengenai skor kenyataan dan skor harapan pada kelompok *responsiveness* (daya tanggap) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.2. Kesenjangan Kelompok *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No	Unsur Kelompok	Jumlah Skor		Kesenjangan
		Kenyataan	Harapan	
1	Kesediaan petugas pelayanan dalam memberikan informasi (tarif, rincian denda, lamanya pelayanan, batas waktu pelayanan, dan sebagainya).	2,97	4,15	(1,17)
2	Tingkat kecepatan layanan petugas pelayanan.	2,28	4,28	(2,00)
3	Informasi kepastian waktu penyelesaian atas pelayanan.	2,35	4,24	(1,89)
4	Pegawai layanan dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan yang disampaikan.	2,97	4,09	(1,12)
Rata-rata		2,64	4,19	(1,55)

Dari tabel di atas dapat digambarkan bahwa masing-masing unsur maupun secara keseluruhan menunjukkan bahwa skor kenyataan responden lebih rendah dari skor harapan responden. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan kelompok *responsiveness* (daya tanggap) secara keseluruhan belum mampu memberikan layanan sebagaimana harapan responden. Skor kesenjangan masing-masing unsur juga bernilai negatif dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Unsur “Kesediaan petugas pelayanan dalam memberikan informasi (tarif, rincian denda, lamanya pelayanan, batas waktu pelayanan, dan sebagainya)”.

Dalam melaksanakan tugas pelayanan, petugas pelayanan banyak memberikan informasi kepada masyarakat atas segala hal yang berhubungan dengan tugas pelayanan. Petugas pelayanan memiliki informasi yang berhubungan kelengkapan dan prosedur umum pelayanan serta besarnya tarif, rincian denda, lamanya pelayanan, batas waktu pelayanan. Namun masyarakat masih belum merasa puas karena jumlah pegawai pelayanan

yang terbatas dan jumlah masyarakat yang memanfaatkan fasilitas pelayanan cukup banyak setiap hari sehingga tidak semua masyarakat dapat diberikan penjelasan yang maksimal atas setiap pertanyaannya. Masyarakat banyak bertanya karena kurangnya informasi umum yang tersedia di papan informasi.

2. Unsur “Tingkat kecepatan layanan petugas pelayanan”.

Masyarakat merasa bahwa kecepatan petugas belum memuaskan masyarakat. Kecepatan waktu pelayanan ini tidak sesuai dengan harapan dikarenakan beban pekerjaan yang tinggi sedangkan petugas pelayanan terbatas. Biasanya jika pada awal pelayanan kecepatan pelayanan masih dirasakan memadai namun pada saat menjelang siang sampai akhir waktu pelayanan kecepatan pelayanan petugas sudah mulai jauh berkurang. Hal ini disebabkan tidak adanya standar waktu pelayanan bagi setiap pengguna jasa pelayanan. Jika sudah diatur dalam standar maka petugas tidak ada sewenang-wenang dalam pelayanan.

3. Unsur “Informasi kepastian waktu penyelesaian atas pelayanan”.

Kepastian waktu penyelesaian pelayanan sering kali disebutkan dalam informasi pelayanan. Namun kenyataannya janji tersebut hanya slogan kosong belaka. Dalam pelayanan sudin telah menggunakan sistem informasi dalam pelayanan sehingga masyarakat merasa tidak ada lagi alasan bagi sudin untuk tidak menepati janji kepastian waktu. Masyarakat sering kali kecewa datang ke tempat pelayanan dan produk yang diharapkan belum selesai sesuai yang dijanjikan.

4. Unsur “Pegawai layanan dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan yang disampaikan”.

Petugas pelayanan yang ada hanya dua orang saja sementara masyarakat pengguna jasa pelayanan yang datang setiap hari cukup banyak. Berdasarkan buku register, pengguna pelayanan rata-rata 300 orang per hari. Petugas yang ada kadang kerepotan untuk menjawab pertanyaan sambil melaksanakan tugas pelayanan karena jumlah masyarakat yang datang

setiap hari cukup banyak. Namun petugas tetap melayani setiap pertanyaan dan keluhan masyarakat semampunya.

Berdasarkan data di atas dapat pula dihitung tingkat kepuasan responden pada kelompok *responsiveness* (daya tanggap) dengan menggunakan rumusan skor rata-rata kenyataan dibagi dengan skor rata-rata harapan dengan hasil sebagai berikut:

$$2,64/4,19 = 0,6309 \text{ atau } 63,09\%$$

Artinya tingkat kepuasan respon pada kelompok *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 63,09%. Hal ini menunjukkan bahwa responden belum terpuaskan dengan daya tanggap petugas pelayanan.

5.1.3. Evaluasi atas Aspek *Reliability* (Kehandalan)

Hasil kuesioner dari masyarakat pengguna jasa yang telah diolah atas aspek *reliability* (kehandalan) dapat dilihat dalam Lampiran I. Berdasarkan tabel dalam Lampiran I tersebut masyarakat pengguna jasa pelayanan untuk aspek ini masih merasa **belum puas** atas pelayanan yang diberikan Sudin. Hal ini dapat dilihat dari perbedaan antara skor harapan masyarakat dan skor kenyataan yang dirasakan masyarakat bernilai negatif.

Data mengenai skor kenyataan dan skor harapan pada kelompok *reliability* (kehandalan) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.3. Kesenjangan Kelompok *Reliability* (Kehandalan)

No	Unsur Kelompok	Jumlah Skor		Kesenjangan
		Kenyataan	Harapan	
1	Kualitas penyelesaian pekerjaan.	3,16	4,13	(0,97)
2	Ketepatan waktu penyelesaian layanan.	1,93	4,49	(2,56)
3	Kemampuan petugas dalam membuat janji dalam pelayanan.	2,40	4,17	(1,77)
Rata-rata		2,50	4,27	(1,77)

Dari tabel di atas dapat digambarkan bahwa masing-masing unsur maupun secara keseluruhan menunjukkan bahwa skor kenyataan responden lebih rendah dari skor harapan responden. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan kelompok *reliability* (kehandalan) secara keseluruhan belum mampu memberikan layanan sebagaimana harapan responden. Skor kesenjangan masing-masing unsur juga bernilai negatif dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Unsur “Kualitas penyelesaian pekerjaan”.

Ketidakpuasan masyarakat ini dikarenakan masih saja terjadi kesalahan dalam penulisan nama maupun tempat lahir. Kesalahan ini membuat proses penyelesaian menjadi bertambah lama diperlukan waktu lebih untuk melakukan perbaikan. Kesalahan ini memang tidak sering terjadi namun bagi yang pernah merasakan kesalahan penulisan maka akan sangat merepotkan untuk mengurus kembali karena masalah waktu untuk pengurusannya.

2. Unsur “Ketepatan waktu penyelesaian layanan”.

Ketepatan waktu penyelesaian layanan tidak sesuai dengan janji yang sering diucapkan dalam sosialisasi layanan. Walaupun sudah ada kriteria penyelesaiannya namun kenyataannya masih sering dirasakan masyarakat lamanya waktu penyelesaian layanan.

3. Unsur “Kemampuan petugas dalam membuat janji dalam pelayanan”.

Janji yang dibuat petugas dengan masyarakat saat pelayanan tidak pernah terwujud. Selalu saja waktu yang dibutuhkan melebihi standar waktu yang sudah dijanjikan. Petugas hanya menjanjikan waktu pelayanan sesuai dengan standar waktu penyelesaian namun kenyataannya mereka tidak bisa memenuhinya. Contohnya perpanjangan KTP sesuai janji adalah 1 hari kenyataannya minimal 3 hari kerja, pembuatan akta kelahiran sesuai janji 1 hari kerja kenyataannya minimal 2 minggu.

Berdasarkan data di atas dapat pula dihitung tingkat kepuasan responden pada kelompok *reliability* (kehandalan) dengan menggunakan rumusan skor rata-rata kenyataan dibagi dengan skor rata-rata harapan dengan hasil sebagai berikut:

$$2,50/4,27 = 0,5854 \text{ atau } 58,54\%$$

Artinya tingkat kepuasan respon pada kelompok *reliability* (kehandalan) sebesar 58,54%. Hal ini menunjukkan bahwa responden belum terpuaskan dengan kehandalan pelayanan.

5.1.4. Evaluasi atas Aspek Assurance (Jaminan)

Hasil kuesioner dari masyarakat pengguna jasa yang telah diolah atas aspek *assurance* (jaminan) dapat dilihat dalam Lampiran I. Berdasarkan tabel dalam Lampiran I tersebut masyarakat pengguna jasa pelayanan untuk aspek ini masih merasa **belum puas** atas pelayanan yang diberikan Sudin. Hal ini dapat dilihat dari perbedaan antara skor harapan masyarakat dan skor kenyataan yang dirasakan masyarakat bernilai negatif.

Data mengenai skor kenyataan dan skor harapan pada kelompok *assurance* (jaminan) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.4. Kesenjangan Kelompok Assurance (Jaminan)

No	Unsur Kelompok	Jumlah Skor		Kesenjangan
		Kenyataan	Harapan	
1	Pengetahuan (<i>knowledge</i>) petugas dalam memberikan jawaban atas pertanyaan klien.	3,24	4,17	(0,93)
2	Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan.	3,07	4,32	(1,25)
3	Kepercayaan pelanggan terhadap petugas pelayanan.	3,09	4,08	(0,99)
4	Keamanan selama dalam melakukan proses pelayanan.	3,56	4,27	(0,71)
Rata-rata		3,24	4,21	(0,97)

Dari tabel di atas dapat digambarkan bahwa masing-masing unsur maupun secara keseluruhan menunjukkan bahwa skor kenyataan responden lebih rendah dari skor harapan responden. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan kelompok *assurance* (jaminan) secara keseluruhan belum mampu memberikan

layanan sebagaimana harapan responden. Skor kesenjangan masing-masing unsur juga bernilai negatif dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Unsur “Pengetahuan (*knowledge*) petugas dalam memberikan jawaban atas pertanyaan klien”.

Petugas memberikan informasi atas pertanyaan-pertanyaan masyarakat namun masyarakat menilai informasi yang diberikan masih belum memadai. Hal ini terjadi karena petugas yang ada tidak sebanding dengan jumlah pengguna layanan sedangkan informasi yang tersedia di papan pengumuman dan *leaflet* sangat terbatas sehingga banyak masyarakat yang harus bertanya kepada petugas. Sebaiknya informasi umum ditempelkan di papan informasi sehingga masyarakat tidak perlu banyak bertanya kepada petugas. Masyarakat sebaiknya hanya bertanya jika terdapat informasi yang tidak jelas saja.

2. Unsur “Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan”.

Jumlah tenaga pelayanan terbatas sedangkan jumlah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan cukup banyak setiap hari sehingga dalam pelayanan kesopanan petugas menjadi kurang menurut penilaian masyarakat. Meneliti kelengkapan berkas dan melayani masyarakat dengan cepat menjadikan petugas pelayanan menjadi bersikap kurang sopan kepada masyarakat karena harus segera menyelesaikan kewajiban saat itu.

3. Unsur “Kepercayaan pelanggan terhadap petugas pelayanan”.

Kepercayaan pelanggan terhadap petugas pelayanan belum memuaskan karena selain petugas yang resmi di gunakan juga petugas bantuan yang membantu tugas petugas pelayanan resmi. Hal ini terjadi karena banyaknya masyarakat yang harus dilayani dan petugas yang ada terbatas jumlahnya. Pemakaian tenaga bantuan ini menyebabkan kepercayaan masyarakat akan petugas menjadi menurun. Petugas bantuan ini tidak menggunakan atribut dan pakaian yang resmi pegawai.

4. Unsur “Keamanan selama dalam melakukan proses pelayanan”.

Kondisi keamanan lokasi pelayanan sudah dijaga oleh petugas keamanan pemda. Walaupun demikian masyarakat merasa masih kurang puas karena pernah terjadi pencurian kendaraan roda dua di lokasi pelayanan.

Berdasarkan data di atas dapat pula dihitung tingkat kepuasan responden pada kelompok *assurance* (jaminan) dengan menggunakan rumusan skor rata-rata kenyataan dibagi dengan skor rata-rata harapan dengan hasil sebagai berikut:

$$3,24/4,21 = 0,7696 \text{ atau } 76,96\%$$

Artinya tingkat kepuasan respon pada kelompok *assurance* (jaminan) sebesar 76,96%. Hal ini menunjukkan bahwa responden belum terpuaskan dengan jaminan pelayanan.

5.1.5. Evaluasi atas Aspek *Empathy* (Kesungguhan)

Hasil kuesioner dari masyarakat pengguna jasa yang telah diolah atas aspek *empathy* (kesungguhan) dapat dilihat dalam Lampiran I. Berdasarkan tabel dalam Lampiran I tersebut masyarakat pengguna jasa pelayanan untuk aspek ini masih merasa **belum puas** atas pelayanan yang diberikan Sudin. Hal ini dapat dilihat dari perbedaan antara skor harapan masyarakat dan skor kenyataan yang dirasakan masyarakat bernilai negatif.

Data mengenai skor kenyataan dan skor harapan pada kelompok *empathy* (kesungguhan) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.5. Kesenjangan Kelompok *Empathy*(Kesungguhan)

No	Unsur Kelompok	Jumlah Skor		Kesenjangan
		Kenyataan	Harapan	
1	Perhatian petugas kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan.	3,13	4,17	(1,04)
2	Sikap simpatik petugas kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan.	2,75	4,20	(1,45)
3	Keadilan petugas dalam memberikan pelayanan.	2,73	4,29	(1,56)
Rata-rata		2,87	4,22	(1,35)

Dari tabel di atas dapat digambarkan bahwa masing-masing unsur maupun secara keseluruhan menunjukkan bahwa skor kenyataan responden lebih rendah dari skor harapan responden. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan kelompok *empathy* (kesungguhan) secara keseluruhan belum mampu memberikan layanan sebagaimana harapan responden. Skor kesenjangan masing-masing unsur juga bernilai negatif dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Unsur “Perhatian petugas kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan”.
Perhatian petugas kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan memang masih kurang karena jumlah petugas pelayanan yang terbatas dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang memanfaatkan jasa pelayanan. Beban kerja yang tinggi mengakibatkan perhatian petugas kepada masyarakat terasa kurang.
2. Unsur “Sikap simpatik petugas kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan”.
Sikap simpatik petugas dalam proses pelayanan terasa kurang karena beban kerja yang tinggi dan jumlah petugas pelayanan terbatas. Masyarakat menginginkan petugas simpatik dalam pelayanan namun petugas juga harus bisa melayani masyarakat dengan baik.
3. Unsur “Keadilan petugas dalam memberikan pelayanan”.
Keadilan petugas masih dirasakan masyarakat kurang adil dalam pelayanan. Masyarakat masih melihat adanya praktek-praktek yang tidak sehat dalam pelayanan yaitu orang-orang yang dikenal petugas pelayanan didahulukan, demikian juga dengan orang yang memberikan uang lebih juga didahulukan. Sementara masyarakat yang mengikuti prosedur yang seharusnya terkadang harus menunggu lebih lama.

Berdasarkan data di atas dapat pula dihitung tingkat kepuasan responden pada kelompok *empathy* (kesungguhan) dengan menggunakan rumusan skor rata-rata kenyataan dibagi dengan skor rata-rata harapan dengan hasil sebagai berikut:

$2,87/4,22 = 0,68$ atau 68%
--

Artinya tingkat kepuasan respon pada kelompok *empathy* (kesungguhan) sebesar 68%. Hal ini menunjukkan bahwa responden belum terpuaskan dengan kesungguhan pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas maka semua aspek penilaian tidak memuaskan masyarakat. Urutan tingkat kepuasan masyarakat dari yang terendah sampai yang tertinggi adalah sebagai berikut:

- 1) *Reliability* (kehandalan): 58,54% artinya tingkat kepuasan masyarakat atas aspek ini hanya mencapai 58,54%.
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap): 63,09% artinya tingkat kepuasan masyarakat atas aspek ini hanya mencapai 63,09%.
- 3) *Empathy* (kesungguhan): 68,00% artinya tingkat kepuasan masyarakat atas aspek ini hanya mencapai 68,00%.
- 4) *Tangibles* (bukti fisik): 69,30% artinya tingkat kepuasan masyarakat atas aspek ini hanya mencapai 69,30%.
- 5) *Assurance* (jaminan): 76,96% artinya tingkat kepuasan masyarakat atas aspek ini hanya mencapai 77,96%.

Kondisi yang diharapkan atas pelayanan kepada masyarakat paling tidak setiap aspek bernilai 100% yang berarti untuk setiap aspek pelayanan masyarakat merasa puas, harapan masyarakat atas pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima.

5.2. Hasil Penelitian Ketaatan Sudin atas Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003

Berdasarkan Lampiran Bagian V Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan pelayanan publik, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat,

pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Pada evaluasi ini, aspek pelayanan khusus dan biro jasa pelayanan tidak dibahas karena tidak relevan dengan pelayanan di Sudin. Kedua aspek tersebut dilaksanakan pada pelayanan kesehatan dan perhubungan.

Evaluasi atas masing-masing aspek dilakukan berdasarkan hasil kuesioner kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan dan wawancara kepada aparatur Sudin baik pejabat struktural maupun staf dan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

5.2.1. Evaluasi atas Penerapan Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Lampiran Bagian V Huruf A Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penerapan prinsip pelayanan publik di Sudin seharusnya berdasarkan aspek kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan.

Kesederhanaan dalam pelayanan berguna bagi masyarakat terutama karena masyarakat saat ini tidak memiliki banyak waktu untuk datang ke lokasi pelayanan dan tidak ingin repot. Kesederhanaan ini tercermin dari tidak berbelit-belitnya proses yang harus dilalui masyarakat dalam memanfaatkan setiap pelayanan. Situasi seperti ini sudah berlaku di Sudin. Masyarakat hanya perlu melalui satu meja petugas untuk setiap pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat pengguna jasa, masyarakat merasa pelayanan tidaklah berbelit-belit namun dengan satu syarat yaitu seluruh berkas lengkap. Namun bagi masyarakat yang berkasnya tidak lengkap, mereka merasa petugas membuat prosedur yang berbelit-belit. Hal ini terjadi karena masyarakat merasa dipersulit dengan tidak lengkapnya berkas yang mereka miliki. Ketidaklengkapan berkas ini terjadi karena di lokasi pelayanan tidak terdapat informasi yang dapat dibaca dengan jelas oleh masyarakat apa saja persyaratan yang harus dilengkapi untuk setiap jenis pelayanan. Petugas yang ada hanya menerima berkas yang lengkap, jika masyarakat datang dengan berkas yang tidak lengkap diharuskan kembali

untuk melengkapi semua berkas yang dipersyaratkan. Atas aspek kesederhanaan, Sudin **telah sesuai** dengan prinsip pelayanan publik sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

Kejelasan dalam pelayanan merupakan kondisi yang sangat diharapkan masyarakat. Kejelasan dalam pelayanan akan sangat membantu masyarakat dalam memanfaatkan setiap jenis pelayanan. Masyarakat akan mengetahui bagaimana setiap alur pelayanan, berapa biaya yang harus dikeluarkan, berapa lama waktu yang dibutuhkan, apa saja yang menjadi hak dan kewajiban mereka. Pelayanan yang ada di Sudin belum memenuhi kriteria jelas. Hal ini dapat dilihat di lokasi pelayanan. Di lokasi pelayanan tidak ditemukan adanya bagan alur untuk setiap jenis pelayanan. Masyarakat yang belum tahu prosedur pelayanan akan terus bertanya-tanya kepada petugas atau masyarakat pengguna lainnya. Untuk memperjelas setiap prosedur pelayanan, sebaiknya bagan alur dibuat dengan jelas di papan informasi agar semua orang dapat membaca dan mengerti bagaimana proses pelayanan dari awal sampai akhir. Dalam papan informasi ini juga harus dijelaskan berkas-berkas apa saja yang harus dipersiapkan, berapa lama waktu yang dibutuhkan dan juga biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat serta siapa yang harus dihubungi atau bagaimana mekanisme jika terdapat keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Atas aspek kejelasan, Sudin **belum sesuai** dengan prinsip pelayanan publik sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

Setiap menggunakan layanan, masyarakat tentunya butuh kepastian waktu penyelesaian pelayanan. Kepastian waktu pelayanan sangat penting bagi masyarakat karena produk akhir yang akan diterima merupakan dokumen yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Kepastian waktu dalam pelayanan Sudin telah dilaksanakan dengan adanya target waktu penyelesaian berkas yang lengkap untuk masing-masing pelayanan. Namun dalam pelaksanaannya target waktu yang sudah dijanjikan sering kali tidak dapat dipenuhi Sudin. Keterlambatan ini disebabkan beberapa hal antara lain sarana dan prasarana yang belum dapat bekerja dengan maksimal misalnya jaringan internet yang sering terputus-putus dan komputer yang berhubungan dengan sistem informasi

administrasi kependudukan sering mengalami *hang* di saat beban kerja yang tinggi. Kondisi ini menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama sehingga waktu penyelesaian yang telah ditetapkan sebelumnya tidak dapat ditepati. Atas aspek kepastian waktu, Sudin **telah sesuai** dengan prinsip pelayanan publik sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

Masyarakat tentunya berharap setiap produk akhir yang akan diterima terhindar dari kesalahan ejaan. Keakuratan data yang tertera dalam dokumen akhir sangatlah penting karena dokumen ini akan digunakan dalam berbagai keperluan sehari-hari yang mensyaratkan adanya keakurasian data. Data yang tidak akurat tentunya suatu saat akan merepotkan masyarakat. Aspek akurasi sebagian telah dapat memuaskan masyarakat namun dalam kasus-kasus tertentu masih terjadi kesalahan dalam pencetakan nama dan tempat lahir. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat kesalahan ini masih ditemukan walaupun frekuensinya tidak terlalu besar. Kondisi ini sebenarnya tidak seharusnya terjadi apalagi sudin telah menggunakan sistem informasi. Artinya pencatatan awal masih belum akurat. Aparatur yang bertugas masih belum melakukan uji atau *recheck* atas dokumen pendaftaran awal dengan dokumen resmi yang dijadikan patokan. Selain itu tidak ada mekanisme saling melakukan uji antar petugas agar kesalahan redaksional seperti ini tidak terjadi. Prosedur ini tidak dilaksanakan karena pegawai yang tersedia jumlahnya terbatas dan jumlah masyarakat pengguna jasa pelayanan juga banyak sehingga tidak banyak waktu bagi petugas untuk melakukan prosedur pengecekan ulang. Jika data awal yang masuk ke *data base* salah maka dokumen akhir akan menjadi tidak akurat. Atas aspek akurasi, Sudin **telah sesuai** dengan prinsip pelayanan publik sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

Rasa aman dalam memanfaatkan setiap pelayanan tentunya sungguh membuat nyaman masyarakat. Masyarakat tidak perlu was-was datang ke lokasi pelayanan dan bebas memanfaatkan pelayanan. Aspek keamanan dalam setiap pelayanan Sudin telah dijalankan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari lokasi pelayanan yang berada di lingkungan Kantor Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur yang dijaga oleh petugas Satuan Polisi Pamong Praja. Prinsip keamanan ini

juga berlaku di semua lokasi pelayanan sudin baik di kecamatan maupun kelurahan. Walaupun telah dijaga oleh petugas Polisi Pamong Praja, pernah juga terjadi pencurian sepeda motor di lokasi pelayanan namun tidak membuat masyarakat merasa takut datang ke lokasi pelayanan. Atas aspek keamanan, Sudin **telah sesuai** dengan prinsip pelayanan publik sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

Dalam setiap jenis pelayanan, harus ada orang yang bertanggung jawab atas jalannya proses pelayanan kepada masyarakat. Orang ini bertugas memastikan bahwa setiap prosedur kerja telah dilaksanakan dengan baik. Orang ini juga menjadi tempat bagi masyarakat untuk menumpahkan unek-uneknya atas pelayanan yang dirasa kurang baik. Aspek tanggung jawab telah diterapkan dalam pelayanan Sudin, namun Sudin tidak pernah melakukan sosialisasi ataupun memberikan informasi ke masyarakat pengguna jasa bagaimana aspek tanggung jawab ini bisa dimanfaatkan oleh masyarakat. Hal ini tentunya berguna jika terdapat keluhan-keluhan masyarakat atas pelayanan Sudin. Masyarakat sebenarnya dapat saja mengetahui informasi ini jika saja bagan struktur organisasi Sudin ada di lokasi pelayanan. Dalam struktur organisasi masyarakat dapat melihat siapa penanggung jawab untuk setiap layanan. Jika terdapat permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan yang bertanggung jawab adalah Seksi Pendaftaran Penduduk dan Seksi Pencatatan Sipil. Namun informasi ini tidak didapatkan masyarakat di lokasi pelayanan. Atas aspek tanggung jawab, Sudin **telah sesuai** dengan prinsip pelayanan publik sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

Kelengkapan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan tentunya sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan Sudin. Aspek kelengkapan sarana dan prasarana di lokasi pelayanan belum dapat memuaskan masyarakat. Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara diketahui bahwa masyarakat masih belum puas dengan sarana dan prasarana pelayanan. Sarana dan prasarana yang tersedia masih perlu ditingkatkan kualitasnya antara lain meningkatkan spesifikasi komputer yang berhubungan dengan sistem informasi administrasi kependudukan, menambah jumlah tempat duduk bagi pengguna jasa yang antri waktu jam

pelayanan, menggunakan sistem antrian agar rasa keadilan masyarakat atas pelayanan dapat terpenuhi, menggunakan *speaker* saat memanggil nama atau nomor antrian pengguna layanan, melengkapi lokasi pelayanan dengan loket-loket, menyediakan fasilitas fotocopy bagi masyarakat yang masih belum lengkap berkas-berkasnya. Atas aspek kelengkapan sarana dan prasarana, Sudin **belum sesuai** dengan prinsip pelayanan publik sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

Lokasi pelayanan tentunya sangat penting bagi masyarakat. Lokasi yang diharapkan adalah lokasi yang gampang dijangkau oleh masyarakat atau akses menuju ke lokasi pelayanan mudah. Selain mudah dijangkau juga diperlukan papan penunjuk arah yang jelas agar masyarakat dapat dengan segera mengetahui lokasi pelayanan. Atas aspek kemudahan akses, masyarakat masih belum merasa puas. Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara dengan masyarakat, lokasi pelayanan tidak terlalu masalah karena letaknya yang strategis karena banyak juga dilalui kendaraan umum dan rencana pembangunan jalur *busway*. Yang menjadi permasalahan adalah papan informasi penunjuk arah menuju lokasi pelayanan karena lokasi pelayanan Sudin berada di Kompleks Kantor Walikota Administrasi Jakarta Timur bergabung dengan kantor-kantor lainnya. Sehingga masyarakat pengguna jasa yang ingin memanfaatkan jasa pelayanan harus sering-sering bertanya kepada pegawai untuk mendapatkan lokasi pelayanan. Atas aspek kemudahan akses, Sudin **belum sesuai** dengan prinsip pelayanan publik sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

Dalam setiap pelayan, petugas diharapkan masyarakat memiliki sikap disiplin, sopan dan ramah. Ketiga sikap ini diperlukan karena petugas langsung berhadapan dengan masyarakat pengguna jasa layanan. Berdasarkan kuesioner dan wawancara, masyarakat merasa bahwa petugas yang ada di lokasi pelayanan terkadang berlaku kurang sopan dan kurang ramah terutama pada saat pelayanan di jam-jam sibuk. Beban kerja yang tinggi sementara jumlah petugas yang terbatas menyebabkan petugas dalam pelayanan terkadang kurang sopan dan tidak ramah. Atas aspek kedisiplinan, kesopanan dan keramahan petugas, Sudin **belum sesuai**

dengan prinsip pelayanan publik sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

Lokasi pelayanan yang nyaman sangat diperlukan agar masyarakat pengguna jasa yang harus menunggu antrian tidak merasa bosan. Kenyamanan dapat diciptakan dengan membuat *design* lokasi yang menciptakan rasa nyaman. Aspek kenyamanan di lokasi pelayanan Sudin belum terlalu memuaskan masyarakat. Fasilitas parkir, toilet, tempat ibadah sudah memuaskan masyarakat. Tempat parkir sangat luas, tempat ibadah berada di lokasi pelayanan sehingga memudahkan masyarakat jika ingin melakukan sholat, demikian juga fasilitas toilet yang bersih dan tersedia cukup bagi setiap masyarakat yang datang memanfaatkan fasilitas tersebut. Namun berdasarkan wawancara dengan masyarakat pengguna pelayanan diketahui bahwa fasilitas ruang tunggu yang nyaman belum tersedia karena lokasi pelayanan masih belum cukup luas untuk menampung masyarakat pengguna jasa, tempat duduk yang tersedia sangat terbatas dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang datang setiap hari. Kondisi ini dapat kita lihat di lokasi pelayanan. Kondisi ini mengakibatkan masyarakat banyak yang harus duduk di lantai menunggu giliran karena lamanya waktu pelayanan, sedangkan anak-anak banyak yang dibiarkan orang tuanya berlarian dalam lokasi pelayanan sehingga suasana kenyamanan tidak dapat diciptakan di ruang tunggu. Atas aspek kenyamanan, Sudin **belum sesuai** dengan prinsip pelayanan publik sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

Tabel 5.6. Evaluasi atas Penerapan Prinsip Pelayanan Publik

No	Uraian	Kesimpulan
1	Sederhana	Telah sesuai dengan aturan, tercermin dari tidak berbelit-belitnya proses yang dilalui masyarakat.
2	Jelas	Belum sesuai dengan aturan, tercermin dari tidak adanya papan informasi lengkap tentang prosedur atau alur pelayanan, kelengkapan berkas, waktu yang dibutuhkan, biaya, mekanisme keluhan.
3	Kepastian Waktu	Telah sesuai dengan aturan, tercermin dari janji waktu penyelesaian walau masih ditemukan keterlambatan waktu.
4	Akurasi	Telah sesuai dengan aturan, namun masih ditemukan beberapa kasus kesalahan ejaan.
5	Keamanan	Telah sesuai dengan aturan, tercermin dari adanya petugas Satpol PP di lokasi pelayanan.
6	Tanggung Jawab	Telah sesuai dengan aturan, tercermin dari adanya penanggung jawab setiap jenis pelayanan sesuai struktur organisasi.
7	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Belum sesuai dengan aturan, tercermin dari kurangnya sarana dan prasarana pelayanan.
8	Kemudahan Akses	Belum sesuai dengan aturan, tercermin dari lokasi pelayanan yang belum dilengkapi dengan informasi penunjuk arah ke lokasi pelayanan.
9	Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan	Belum sesuai dengan aturan, tercermin dari petugas yang berlaku kurang sopan dan ramah pada saat jam sibuk.
10	Kenyamanan	Belum sesuai dengan aturan, tercermin dari ruang tunggu yang sempit, kurangnya jumlah kursi pengantri.

Berdasarkan evaluasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa Sudin **belum memenuhi** kriteria “Penerapan Prinsip Pelayanan Publik” berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

5.2.2. Evaluasi atas Penerapan Standar Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan proses pelayanan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur berpedoman pada Peraturan Daerah No.4 Tahun 2004 tentang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No.16 Tahun 2005 tentang Tatacara Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, Peraturan Gubernur

Provinsi DKI Jakarta No. 35 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Gubernur DKI Jakarta No.16 Tahun 2005 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, serta Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No.103 Tahun 2005 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta serta Perda No. 1 Tahun 2006 tentang Retribusi Daerah. Kedua peraturan gubernur tersebut merupakan petunjuk pelaksanaan perda sedangkan keputusan kepada dinas merupakan petunjuk teknis perda tersebut. Peraturan-peraturan inilah yang menjadi standar bagi Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Peraturan Daerah No.4 Tahun 2004 di atas saat ini telah diganti dengan terbitnya Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan wawancara dengan pejabat struktural di lingkungan Sudin sampai saat ini petunjuk pelaksanaan berupa peraturan gubernur dan petunjuk teknis berupa keputusan kepala dinas masih dalam proses penyusunan. Sebelum peraturan gubernur dan keputusan kepala dinas tersebut disusun, maka yang menjadi pedoman dalam pelayanan masih digunakan peraturan gubernur dan keputusan kepada dinas yang lama. Evaluasi penelitian ini menggunakan standar yang masih berlaku.

Peraturan daerah dan petunjuk pelaksanaan berupa peraturan gubernur telah memuat aturan-aturan dalam rangka peningkatan tertib administrasi kependudukan. Aturan-aturan ini mencakup penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sehingga diharapkan kualitas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil akan semakin meningkat. Untuk menerjemahkan aturan yang ada maka dibuatlah keputusan kepala dinas sebagai petunjuk teknis yang lebih rinci tentang prosedur pada setiap pelayanan yang disediakan. Petunjuk teknis ini merupakan pedoman bagi pelaksana pelayanan kependudukan dan catatan sipil di seluruh wilayah DKI Jakarta termasuk Sudin Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur. Petunjuk teknis ini berisi langkah-langkah kerja bagi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Petunjuk teknis ini juga

berisikan persyaratan-persyaratan dokumen yang harus dilengkapi masyarakat jika ingin memanfaatkan layanan kependudukan dan catatan sipil.

Berdasarkan Lampiran Bagian V Huruf B Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, standar pelayanan yang baik sekurang-kurangnya membahas tentang prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Prosedur pelayanan sangat penting dalam pelayanan. Prosedur pelayanan membantu masyarakat untuk memahami tahap-tahap setiap pelayanan dari awal sampai akhir. Dalam peraturan gubernur maupun keputusan kepala dinas yang merupakan standar pelayanan Sudin telah dibahas tentang prosedur pelayanan. Setiap jenis pelayanan baik pelayanan kependudukan (pembuatan KK, KTP) maupun catatan sipil (akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian) telah dibuat prosedurnya masing-masing. Prosedur yang dibahas dalam pelayanan kependudukan dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi DKI Jakarta No. 103 Tahun 2005 adalah pendaftaran penduduk terdiri dari pelaporan kelahiran (pasal 7), pelaporan kematian (pasal 8), pelaporan lahir mati (pasal 9), pelaporan perpindahan (pasal 10), pelaporan kedatangan (pasal 11), pelaporan tamu (pasal 12), pembuatan KK (pasal 13), pembuatan KTP (pasal 14), pembuatan Kartu Identitas Pendatang (pasal 15), pelaporan perubahan status kependudukan (pasal 16), pelaporan perubahan status kewarganegaraan (pasal 17), pelaporan data kependudukan (pasal 18). Sedangkan prosedur yang dibahas dalam pelayanan pencatatan sipil adalah akta kelahiran umum (pasal 19); akta kelahiran istimewa (pasal 20); akta kelahiran dispensasi (pasal 21); tanda bukti pelaporan kelahiran luar negeri (pasal 22); akta perkawinan (pasal 23 dan 24); pelaporan perkawinan luar negeri (pasal 25); akta perceraian (pasal 26 dan 27); pelaporan perceraian luar negeri (pasal 28); pengakuan anak (pasal 29); pengakuan dan pengesahan anak (pasal 30); pengangkatan anak (pasal 31); pelaporan pengangkatan anak (adopsi) luar negeri (pasal 32); akta kematian umum (pasal 33); akta kematian istimewa (pasal 34); akta kematian dispensasi (pasal 35); pelaporan kematian luar negeri (pasal 36); pencatatan dan penerbitan

duplikat kutipan dan salinan akta (pasal 37); perubahan akta catatan sipil (pasal 38). Selain itu juga mengatur legalisasi foto copy akta catatan sipil (pasal 39); pelayanan surat keterangan kependudukan (pasal 40); pelayanan surat keterangan pengantar pengadilan (pasal 41); pelayanan surat keterangan catatan sipil (pasal 42); pelayanan surat keterangan keterlambatan (pasal 43); pengawasan (pasal 44); penyidikan (pasal 45); pembatalan bukti pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penghapusan data penduduk (pasal 46); pengadaan formulir pelayanan dan pendistribusian serta administrasi barang/formulir berharga (pasal 47). Prosedur-prosedur ini merupakan prosedur yang baku berlaku di setiap lokasi pelayanan baik sudin, kecamatan maupun kelurahan. Atas point tentang prosedur pelayanan, peraturan gubernur dan keputusan kepala dinas **telah sesuai** dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Waktu yang dibutuhkan dalam setiap pelayanan merupakan target waktu penyelesaian oleh Sudin. Target waktu ini tentunya akan dijadikan indikator keberhasilan pelayanan. Peraturan gubernur dan keputusan kepala dinas tidak membahas mengenai lamanya waktu yang diperlukan untuk setiap jenis pelayanan. Lama waktu untuk setiap pelayanan tertulis dalam brosur dan informasi umum di *website* dinas sebagai janji dalam pelayanan. Waktu yang menjadi standar pelayanan seharusnya adalah waktu yang dibutuhkan mulai dari berkas permohonan masyarakat masuk ke petugas pelayanan hingga terbitnya dokumen akhir. Waktu yang menjadi standar dalam masing-masing pelayanan dapat dicapai jika seluruh kelengkapan berkas yang masuk ke petugas pelayanan sudah lengkap dan tidak ada kendala dalam proses pelayanannya. Namun janji waktu penyelesaian yang sudah diberikan tidak dapat ditepati. Kondisi ini terjadi karena masalah non teknis yaitu jaringan komputer yang sering lambat dan mati ketika beban puncak ketika banyak berkas yang masuk. Permasalahan ini sering terjadi karena berdasarkan hasil wawancara dengan petugas IT sudin disebabkan karena spesifikasi komputer yang rendah tidak sebanding dengan banyaknya berkas masyarakat yang harus dilayani setiap hari. Selain itu *programmer* sistem informasi SIAK jarang meninjau lokasi pelayanan di sudin, kecamatan maupun

kelurahan sehingga ketika terjadi permasalahan, operator yang ada tidak memiliki kemampuan untuk memperbaikinya. Atas point waktu penyelesaian, peraturan gubernur maupun keputusan kepala dinas **belum sesuai** dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Besarnya biaya untuk setiap jenis pelayanan merupakan informasi penting bagi masyarakat. Kepastian biaya berguna bagi pemerintah daerah dalam menentukan besarnya target retribusi tiap tahunnya, selain itu bagi masyarakat informasi besarnya biaya berguna bagi kepastian biaya yang harus dikeluarkan. Dalam peraturan gubernur dan keputusan kepala dinas tidak dibahas secara rinci tentang biaya pelayanan. Biaya pelayanan dibahas dalam dalam Perda No. 4 Tahun 2004 pasal 48 tentang retribusi setiap jenis pelayanan baik kependudukan dan pencatatan sipil, namun besaran retribusi disebutkan ditetapkan dalam peraturan daerah tentang retribusi. Besaran biaya retribusi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil berpedoman pada Perda No. 1 Tahun 2006 tentang retribusi pasal 8 ayat (1) dan (2). Atas point biaya pelayanan, Perda No. 1 Tahun 2006 **telah sesuai** dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Produk layanan yang akan diterima masyarakat adalah produk yang sah secara hukum dan berlaku di seluruh wilayah Indonesia. Peraturan gubernur dan keputusan kepala dinas telah membahas tentang produk layanan yang akan diterima masyarakat setelah berakhirnya proses pelayanan. Dalam bagian penjelasan keputusan kepala dinas tersebut diperlihatkan contoh tiap-tiap dokumen akhir yang akan diterima masyarakat. Produk-produk tersebut adalah produk-produk yang sah secara hukum dan berlaku di seluruh Indonesia karena Sudin adalah penyelenggara pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang sah secara hukum. Atas point produk layanan, peraturan gubernur dan keputusan kepala dinas **telah sesuai** dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Dalam pelayanan, sarana dan prasarana merupakan penunjang kualitas pelayanan Sudin. Peraturan gubernur dan keputusan kepala dinas tidak membahas tentang sarana dan prasarana yang dibutuhkan agar pelayanan dapat berjalan

dengan baik. Dalam pelayanannya sudin tidak memiliki standar atau pedoman dalam menyediakan sarana dan prasarana yang dapat meningkatkan kinerja pelayanannya. Tidak adanya standar yang mengatur sarana dan prasarana pelayanan ini dapat dibuktikan dengan *layout/design* lokasi pelayanan yang tidak memiliki loket-loket seperti yang biasa tersedia di lokasi pelayanan, tidak adanya sistem antrian, kurang nyamannya masyarakat dalam lokasi pelayanan karena kursi untuk menunggu antrian sangat terbatas sehingga banyak orang yang duduk di lantai menunggu antrian, tidak tersedianya informasi umum pelayanan baik persyaratan kelengkapan berkas, besarnya tarif, waktu yang dibutuhkan, maupun alur prosedur pelayanan, tidak tersedianya fasilitas *fotocopy* di sekitar lokasi pelayanan yang menyebabkan masyarakat harus bolak-balik karena masih kurang lengkapnya berkas, tidak tersedianya pusat pengaduan jika masyarakat merasa kurang puas atas pelayanan sudin. Padahal sarana prasarana yang disebutkan di atas sangat penting bagi masyarakat. Kelengkapan tersebut akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat tidak perlu bingung akan jasa pelayanan jika datang ke lokasi pelayanan dan petugas tidak perlu lagi bersusah payah menjelaskan prosedur pelayanan kepada masyarakat karena masyarakat cukup membacanya di papan informasi. Atas point sarana dan prasarana peraturan gubernur dan keputusan kepala dinas **belum sesuai** dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Petugas yang trampil dan memiliki kualifikasi yang baik merupakan penunjang kualitas pelayanan Sudin. Petugas yang kompeten akan dapat menjalankan pelayanan sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan. Peraturan gubernur dan keputusan kepala dinas tidak membahas tentang kompetensi petugas yang memberikan pelayanan di sudin. Sehubungan dengan petugas layanan, kedua peraturan tersebut hanya membahas tentang tugas masing-masing seksi yang terlibat dalam pelayanan sedangkan kompetensi petugas pelayanan tidak dibahas. Petugas pelayanan yang ditunjuk adalah aparatur sudin yang mendapatkan surat keputusan dari Kepala Sudin tanpa melalui seleksi khusus yang berhubungan dengan kompetensi petugas pelayanan. Padahal tugas pelayanan adalah tugas yang memiliki karakteristik tersendiri karena petugas

pelayanan bertemu langsung dengan masyarakat pengguna layanan. Petugas layanan harus memiliki sikap yang ramah dan simpatik serta adil. Kualifikasi seperti ini tidak dimiliki oleh setiap orang sehingga petugas pelayanan yang ada harus petugas yang telah lulus seleksi kriteria-kriteria di atas. Selain itu petugas yang telah lulus seleksi harus juga diberikan pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan sikap pada saat pelayanan. Bagaimana menghadapi masyarakat yang memiliki sifat yang sangat beragam, dan bagaimana menghadapi komplain masyarakat atas kualitas pelayanan. Hal ini tentunya harus ditangani oleh orang yang memiliki ketrampilan khusus tidak bisa diserahkan kepada sembarangan orang. Jika petugas pelayanan telah memiliki kompetensi khusus diharapkan akan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Atas point kompetensi petugas peraturan gubernur dan keputusan kepala dinas **belum sesuai** dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Peraturan Daerah No.4 Tahun 2004 tentang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No.16 Tahun 2005 tentang Tatacara Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 35 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Gubernur DKI Jakarta No.16 Tahun 2005 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No.103 Tahun 2005 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta serta Perda No. 1 Tahun 2006 tentang Retribusi Daerah secara umum dapat dijadikan standar dalam pelayanan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur. Namun peraturan-peraturan ini masih harus dilengkapi dengan waktu penyelesaian setiap jenis pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan serta kompetensi petugas pelayanan seperti yang dipersyaratkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Dengan adanya pedoman yang lengkap dalam bentuk peraturan maka diharapkan seluruh pelayanan di wilayah DKI Jakarta akan

semakin berkualitas termasuk pelayanan di Sudin Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur.

Tabel 5.7 Evaluasi atas Penerapan Standar Pelayanan Publik

No	Kriteria	Kesimpulan
1	Prosedur Pelayanan	Terdapat dalam Standar
2	Waktu Penyelesaian	Tidak Terdapat dalam Standar
3	Biaya Pelayanan	Terdapat dalam Standar
4	Produk Pelayanan	Terdapat dalam Standar
5	Sarana dan Prasarana	Tidak Terdapat dalam Standar
6	Kompetensi Petugas	Tidak Terdapat dalam Standar

Berdasarkan evaluasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa Sudin **belum memenuhi** kriteria “Penerapan Standar Pelayanan Publik” berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

5.2.3. Evaluasi atas Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada saat penelitian maka dapat dikatakan bahwa pola penyelenggaraan pelayanan publik oleh Sudin telah sesuai dengan pola penyelenggaraan publik berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan dengan tugas, fungsi dan kewenangannya karena Sudin adalah instansi resmi yang berada di bawah Pemda DKI Jakarta yang diberikan tugas, fungsi dan kewenangan untuk melaksanakan pelayanan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Pola pelayanan terpadu satu atap yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses tidak diterapkan. Hal ini terjadi karena tiap jenis pelayanan ada yang berlokasi di setiap kantor kecamatan dan kelurahan agar lebih dekat dengan masyarakat. Pola seperti ini tidak bertentangan dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Kedekatan lokasi pelayanan dengan masyarakat

bertujuan agar masyarakat dapat lebih mudah memanfaatkan pelayanan yang diberikan sehingga tidak ada alasan tidak memiliki dokumen kependudukan dan catatan sipil.

Dalam setiap pelayanan baik sudin, kecamatan maupun kelurahan petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas telah ditempatkan pada lokasi pelayanan. Hal ini bertujuan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar sesuai alur/prosedur yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan evaluasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa Sudin **telah memenuhi** kriteria “Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik” berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

5.2.4. Evaluasi atas Penerapan Ketentuan Tentang Biaya Pelayanan Publik

Penetapan besarnya biaya pelayanan telah diatur dalam perda No. 1 Tahun 2006 tentang Retribusi Daerah. Besaran biaya yang ditetapkan telah memperhatikan kemampuan masyarakat dan juga daya beli masyarakat. Selain itu rincian atas biaya tersebut sudah jelas peruntukannya. Biaya atas pelayanan kependudukan di rasa tidaklah memberatkan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari besarnya biaya untuk masing-masing jenis pelayanan yaitu pelayanan Kartu Keluarga: gratis; Kartu Tanda Penduduk: pembuatan KTP gratis, keterlambatan perpanjangan denda Rp 10.000; Akta Kelahiran: Rp 5.000; Akta Perkawinan: Rp 50.000. Namun walau pun biaya telah ditetapkan dengan jelas dalam perda namun prakteknya masyarakat masih harus membayar lebih dibandingkan dengan biaya yang seharusnya. Masyarakat memang tidak diharuskan membayar dalam jumlah tertentu namun hanya sekedar uang terima kasih saja dan jumlahnya bervariasi tergantung keikhlasan masyarakat.

Kondisi ini sebaiknya tidak terjadi karena masyarakat yang sudah mulai sadar akan hak dan kewajibannya sering bertanya-tanya dan merasa tidak nyaman atas kejadian ini. Jumlahnya memang tidak seberapa namun mereka bertanya untuk apa pungutan-pungutan tersebut. Saat dilakukan wawancara dengan petugas pelayanan mereka mengatakan tidak pernah meminta namun masyarakatlah yang memberikan atas dasar keikhlasan. Biasanya ini terjadi karena memang sudah

budaya kita yang pasti akan memberikan sesuatu atas rasa terima kasih atas bantuan yang sudah diberikan aparatur.

Berdasarkan evaluasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa Sudin **telah memenuhi** kriteria “Penerapan Ketentuan Tentang Biaya Pelayanan Publik” berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

5.2.5. Evaluasi Penerapan Ketentuan tentang Pelayanan bagi Penyandang Cacat, Lanjut Usia, Wanita Hamil Dan Balita

Dalam pelaksanaan pelayanan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur tidak memberikan fasilitas khusus bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita. Dalam pengamatan selama penelitian, peneliti tidak melihat adanya fasilitas khusus bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita. Mereka bergabung dengan masyarakat lain dalam memanfaatkan pelayanan.

Dalam pelayanan sebaiknya Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur mulai memperhatikan pihak-pihak yang memerlukan fasilitas khusus karena kondisi mereka yang terbatas mereka membutuhkan pelayanan khusus dan tidak boleh dicampur dengan masyarakat kebanyakan. Mereka akan mengalami kesulitan karena kondisi mereka yang lemah dan jika terus dibiarkan kemungkinan akan terjadi masalah-masalah yang lebih berat misalnya pingsan atau kondisi kesehatan lainnya.

Berdasarkan evaluasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa Sudin **belum memenuhi** kriteria “Penerapan Ketentuan tentang Pelayanan bagi Penyandang Cacat, Lanjut Usia, Wanita Hamil Dan Balita” berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

5.2.6. Evaluasi atas Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat

Tingkat kepuasan masyarakat selama ini tidak pernah dilakukan evaluasi oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur. Tingkat kepuasan masyarakat sebaiknya secara berkala dilakukan evaluasi

oleh sudin karena sangat berguna bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Dari hasil evaluasi akan dapat diketahui apa saja yang pelayanan yang tidak memuaskan masyarakat sehingga akan dapat dilakukan perbaikan sehingga semakin hari pelayanan akan semakin baik.

Berdasarkan evaluasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa Sudin **belum memenuhi** kriteria “Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat” berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

5.2.7. Evaluasi atas Mekanisme Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan

Publik

Berdasarkan wawancara dengan pejabat struktural Sudin diketahui bahwa, mekanisme pengawasan atas pelayanan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur telah dilakukan baik melalui pengawasan melekat oleh atasan langsung, pengawasan fungsional oleh aparat pengawasan fungsional maupun pengawasan oleh masyarakat. Pengawasan melekat dilakukan melalui evaluasi atas pekerjaan tiap-tiap aparatur pelayanan yang dilakukan secara rutin yaitu bulanan. Setiap bulan akan selalu dilakukan evaluasi atas kinerja masing-masing pegawai. Evaluasi dilakukan melalui rapat-rapat khusus yang membahas pelayanan yang sudah dilakukan dan pada saat rapat tersebut juga akan didengarkan masukan-masukan atas pelayanan yang dianggap masih membutuhkan perbaikan. Selain rapat secara rutin juga dilaksanakan dilaksanakan rapat secara mendadak tergantung permasalahan yang dihadapi.

Pengawasan pelayanan oleh aparat fungsional dilakukan oleh Inspektorat Provinsi, Inspektorat Kementerian Dalam Negeri, BPK dan BPKP. Aparat pengawasan ini melakukan audit secara berkala. Namun audit yang dilakukan adalah audit keuangan, sedangkan audit atas kinerja pelayanan jarang dilakukan. Pengawasan pelayanan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 ini adalah audit kinerja atas pelayanan. Sehingga rekomendasi yang diberikan hanya berhubungan dengan perbaikan administrasi dan pertanggungjawaban keuangan.

Pengawasan masyarakat atas pelayanan publik dilakukan melalui komplain langsung ke sudin pada saat masyarakat merasa ada prosedur yang dirasakan kurang baik dan melanggar aturan atau standar. Namun memang agak susah dilakukan karena sudin tidak memiliki personil yang bertanggung jawab untuk menerima setiap keluhan masyarakat. Setiap keluhan masyarakat akan ditampung terlebih dahulu dan akan dibahas pada saat rapat rutin maupun rapat lainnya di sudin. Namun kepastian apakah keluhan warga tersebut segera ditindaklanjuti tidak ada yang bisa memastikan. Media lain yang digunakan masyarakat untuk menyuarkan keluhan yang dihadapi adalah melalui surat pembaca di berbagai media cetak. Media cetak dipilih karena penyebarannya yang begitu luas dan setiap masyarakat akan dapat mengetahuinya juga aparatur pemerintah sehingga diharapkan ada efek jera dan keluhan akan lebih cepat ditindaklanjuti. Media lain yang lebih spesifik adalah melalui website dinas (www.kependudukancapil.go.id). Media ini tidak terlalu populer saat ini, namun tetap bisa bermanfaat dalam menyampaikan keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan evaluasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa Sudin **telah memenuhi** kriteria “Mekanisme Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik” berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

5.2.8. Evaluasi atas Penyelesaian Pengaduan dan Sengketa

Dalam melakukan pelayanan kependudukan dan catatan sipil tidak selamanya berjalan mulus seperti yang diharapkan. Tuntutan masyarakat yang tinggi akan kualitas pelayanan sudin menyebabkan masyarakat yang merasa standarnya tidak tercapai kadang menyampaikan keluhan-keluhan atas pelayanan yang ada. Masyarakat menyampaikan keluhannya ini dalam bentuk pemberian keluhan ke dalam kotak saran yang ada di lokasi pelayanan-pelayanan, mengirimkan surat kaleng ke pimpinan sudin, menyampaikan keluhan ke media massa cetak dan elektronik.

Setiap keluhan tentunya harus dievaluasi kebenarannya karena terkadang ada saja masyarakat yang mengada-ada atas keluhannya. Walaupun demikian setiap keluhan akan selalu diperhatikan dan diselidiki kebenarannya.

Di sudin mekanisme yang dilakukan adalah setiap kotak saran yang berada dikelurahan akan dikumpulkan oleh kasi kecamatan dan merekap setiap keluhan masyarakat dan akan dibahas dalam rapat bulanan yang berlangsung di sudin. Sedangkan surat keluhan maupun surat kaleng yang diterima sudin awalnya akan dibaca oleh kepala sudin (kasudin), kemudian kasudin mendisposikannya kepada kasubbag Tata Usaha dan kasubbag Tata Usaha meneruskannya ke Kepala Seksi Penertiban dan Kerja Sama untuk segera dibahas dan dievaluasi. Hasil dari evaluasi ini akan disampaikan ke pimpinan untuk ditindaklanjuti. Jika memang terdapat kesalahan aparatur dalam permasalahan maka hukuman teguran yang pertama diberikan, dan jika masih melakukan perbuatan tersebut maka pegawai tersebut akan dipindahkan dari posisi pelayanan ke bagian lain. Selain dipindah juga pegawai tersebut bisa dipecat jika memang pelanggarannya sangat berat. Untuk hukuman yang berat, laporan selain diberikan ke pimpinan juga ditembuskan ke Inspektorat dan Badan Kepegawaian Daerah (BKD). Pelibatan instansi lain karena wewenang untuk memberikan hukuman berat adalah Inspektorat dan BKD.

Pengaduan yang berindikasi hukum maka sudin akan menembuskan juga laporkannya ke biro hukum. Sehingga sudin akan dibantu oleh biro hukum untuk keluhan-keluhan yang berindikasi hukum karena biro hukum yang memiliki kemampuan dibidang penanganan hukum.

Berdasarkan pengamatan dan hasil kuesioner ditemukan bahwa kotak saran banyak yang tidak lagi tersedia di lokasi pelayanan. Masyarakat tidak melihat adanya pusat layanan pengaduan yang tersedia di lokasi pelayanan.

Berdasarkan evaluasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa Sudin **telah memenuhi** kriteria “Penyelesaian Pengaduan dan Sengketa” berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

5.2.9. Evaluasi atas Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini Kasudin dan semua jajarannya belum pernah melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelayanan di lingkungan secara mendalam. Yang sudah dilakukan hanya berupa rapat bulanan yang membahas tentang kelancaran pelaksanaan tugas sehari-hari tanpa melakukan evaluasi yang dalam. Evaluasi mendalam dilakukan jika menggunakan indikator-indikator yang jelas dan terukur sesuai ketentuan yang berlaku.

Karena belum pernah dilakukan evaluasi secara mendalam, maka sampai saat ini belum pernah diberikan penghargaan kepada petugas yang dapat memberikan motivasi kerja.

Berdasarkan evaluasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa Sudin **belum memenuhi** kriteria “Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik” berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

Tabel 5.8 Hasil Penelitian Ketaatan Sudin atas Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003

No	Uraian	Kesimpulan
1	Evaluasi atas Penerapan Prinsip Pelayanan Publik	Belum Memenuhi
2	Evaluasi atas Penerapan Standar Pelayanan Publik	Belum Memenuhi
3	Evaluasi atas Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Telah Memenuhi
4	Evaluasi atas Penerapan Ketentuan Tentang Biaya Pelayanan Publik	Telah Memenuhi
5	Evaluasi Penerapan Ketentuan tentang Pelayanan bagi Penyandang Cacat, Lanjut Usia, Wanita Hamil dan Balita	Belum Memenuhi
6	Evaluasi atas Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat	Belum Memenuhi
7	Evaluasi atas Mekanisme Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Telah Memenuhi
8	Evaluasi atas Penyelesaian Pengaduan dan Sengketa	Telah Memenuhi
9	Evaluasi atas Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Belum Memenuhi

Berdasarkan pembahasan atas ketaatan Sudin atas Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 dapat disimpulkan

bahwa Sudin belum menaati keputusan ini. Dari hasil wawancara dengan pejabat struktural di lingkungan dinas dan sudin diperoleh penjelasan bahwa mereka sebenarnya sudah tahu akan peraturan tersebut namun karena tidak adanya arahan dari Gubernur yang menjadi atasannya maka mereka tidak berkewajiban untuk mempedomaninya. Tidak adanya arahan dari Gubernur agar setiap pelayanan publik di lingkungan Pemda DKI Jakarta berpedoman pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tersebut dikarenakan tidak adanya satu keharusan bagi pelaksana pelayanan untuk mematuhi keputusan tersebut. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tersebut hanya sebagai acuan bagi unit pelaksana pelayanan publik jika ingin meningkatkan kualitas pelayanannya.

Permasalahan ini juga disebabkan karena dalam era desentralisasi saat ini daerah sudah diberikan kewenangan dalam menjalankan urusan pemerintahan yang menjadi tanggung jawabnya. Daerah diberikan keleluasaan berimprovisasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Sementara itu ada anggapan yang beredar luas di pemerintah daerah bahwa aturan-aturan pemerintah pusat yang wajib ditaati adalah aturan-aturan yang berasal dari Kementerian Dalam Negeri yang menjadi atasannya. Aturan kementerian lain tidak wajib ditaati walaupun bisa saja aturan tersebut bermanfaat jika diterapkan. Sebagai contoh Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang menjadi pedoman dalam pelayanan publik tidak dipatuhi oleh Sudin Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur.

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Dari hasil analisa dan pembahasan dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil secara umum belum memuaskan. Hal ini disebabkan skor kenyataan yang dirasakan masyarakat masih lebih rendah jika dibandingkan dengan skor harapan masyarakat atas kelima aspek pelayanan yang dievaluasi yaitu *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kesungguhan).
- b. Dalam melaksanakan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, Sudin masih belum menaati Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hal ini disebabkan masih adanya anggapan dari Sudin bahwa aturan ini tidak harus ditaati karena tidak berasal dari Kementerian Dalam Negeri yang menjadi instansi pembinaanya.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka saran-saran yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

- a. Untuk memuaskan masyarakat atas pelayanan yang diberikan, Sudin disarankan:
 1. Meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan berupa:
 - Melengkapi lokasi pelayanan dengan kotak saran.
 - Menyediakan informasi selengkap-lengkapnyanya atas pelayanan berupa informasi kelengkapan berkas, tarif pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan dan informasi alur prosedur pelayanan.
 - Meningkatkan spesifikasi komputer yang ada sehingga mampu menerima beban kerja yang tinggi sehingga pada saat jam-jam sibuk komputer tidak *hang*.

- Memperbaiki layout/*design* kantor pelayanan sehingga suasana nyaman dapat dirasakan masyarakat dengan menambah luas ruang pelayanan, menambah jumlah kursi untuk antri, dan membuat loket-loket pelayanan.
 - Membuat sistem antrian yang baik.
 - Menambah fasilitas *speaker*/pengeras suara untuk memanggil nama atau nomor antrian
 - Menyediakan fasilitas *fotocopy*.
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas petugas pelayanan dengan cara:
- Menyeleksi aparatur yang bertugas dalam pelayanan
 - Memberikan pelatihan bagi petugas pelayanan terutama yang berhubungan dengan pelayanan prima.
 - Menambah jumlah petugas pelayanan terutama yang bertugas di kelurahan-kelurahan.
 - Menerapkan *reward and punishment* bagi petugas pelayanan sehingga dapat berbuat adil bagi masyarakat.
3. Menyempurnakan standar pelayanan yang ada agar dapat dijadikan pedoman dalam pelayanan.
- b. Pemda DKI Jakarta khususnya Sudin Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur menaati Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik karena keputusan ini berguna bagi setiap pelaksana pelayanan publik (termasuk Sudin) dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

6.3. Saran Kebijakan

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, aturan yang berhubungan dengan pelayanan publik sebaiknya disusun dalam bentuk aturan/keputusan bersama antara semua pimpinan tertinggi setiap instansi pelayanan baik pusat maupun daerah. Keputusan bersama ini bertujuan agar setiap pimpinan yang terkait dan memiliki unit pelayanan memiliki komitmen yang tinggi dalam menaati aturan tersebut. Komitmen ini ditandai dengan adanya perintah bagi unit pelayanan untuk menaatinya.



DAFTAR PUSTAKA

I. BUKU

- Gaspersz, Vincentz. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia, 1997.
- Lovelock, Christopher and Lauren Wright. *Principles of Service Marketing and Management*. New Jersey: Prentice Hall. 2002.
- Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz, Pearson. *Service Marketing. People, Technology, Strategy*. Seven Edition. 2001.
- Natsir, Moh. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1999.
- Nucholish, Hanif. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT Grasindo. 2005.
- Palmer, Adrian. *Principles of Service Marketing*. Third edition. McGraw Hill International Edition. 2001.
- Payne, Adrian. *The Essence of Service Marketing*. Prentice Hall. 1993.
- Schroeder, Roger G. *Operations Management: Contemporary Concepts and Cases*. McGraw-Hill. 1994
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta Bandung Press. 2001.
- Thomas, Brian (Brian Alun). *Total Quality Training- The Quality Culture and Quality Trainer*. London: McGraw Hill Book Company. 1992.
- Zeithaml, Valerie A., Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gramler. *Services Marketing: Integrated Customer Focus*. Fifth Edition. Mc GrawHill. 2009.
- Zeithaml, V A, Parasuraman, A and Berry, L. L. *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Free Press. 1990.

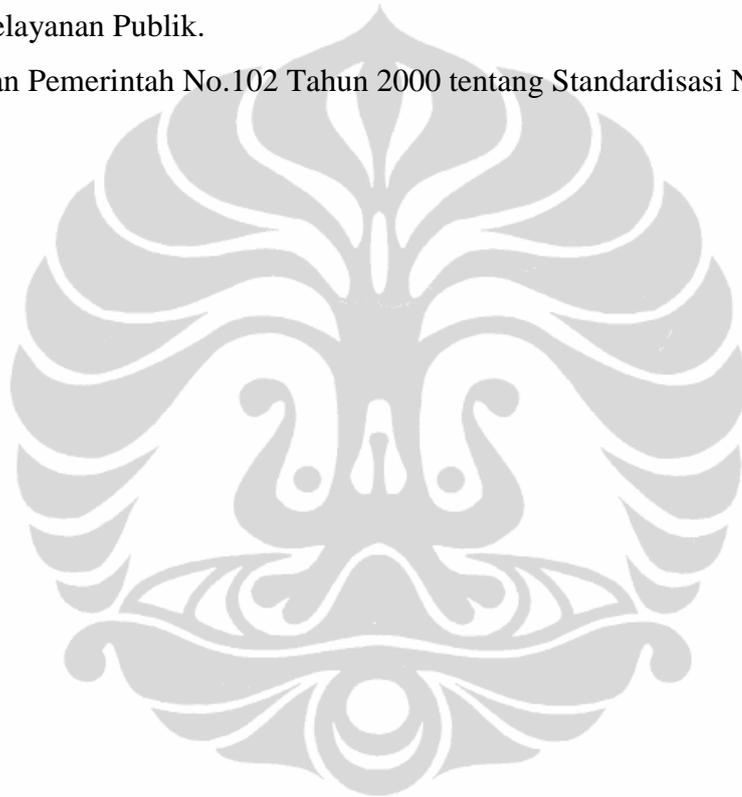
II. SERIAL

Zeithaml, V A and Parasuraman, A. *Journal of Marketing*. “*The Behavioral Consequences of Service Quality*”. (1996): 31-46

III. PERATURAN

Keputusan Menteri Negara Pendagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah No.102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional.



TABULASI HASIL KUESIONER
(Jumlah Responden)

No	Pertanyaan/Pernyataan	HARAPAN						KENYATAAN					
		SP	P	BS	TP	STP	Jlh	SP	P	BS	TP	STP	Jlh
I	TANGIBLES (BUKTI FISIK)	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1	
1	Lokasi kantor, tempat parkir, tempat ibadah, kantin?	26	33	14	2	-	75	2	6	25	32	10	75
2	Bagaimana dengan kelengkapan fasilitas yang ada di kantor pelayanan pemerintah (Komputer dan peralatan kantor lainnya)?	29	33	13	-	-	75	2	18	35	15	5	75
3	Bagaimana kondisi bagan struktur dan prosedur pelayanan (papan keterangan, dan informasi lainnya)?	34	30	10	1	-	75	9	36	15	15	0	75
4	Bagaimana dengan kemudahan tingkat kemudahan memperoleh informasi dan penjelasan yang diberikan oleh pegawai kantor pelayanan pemerintah?	31	31	13	-	-	75	3	12	30	26	4	75
5	Bagaimana penampilan petugas dalam memberikan pelayanan (atribut, identitas, papan nama, dsb)?	27	37	11	-	-	75	1	8	26	34	6	75
6	Bagaimana pusat layanan pengaduan (sms, kotak saran, website)?	27	38	9	1	-	75	38	24	8	4	1	75
II	RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)												
7	Bagaimana kesediaan petugas pelayanan dalam memberikan informasi (tarif, rincian denda, lamanya pelayanan, batas waktu pelayanan, dsb)?	23	41	10	1	-	75	3	16	37	18	1	75
8	Bagaiman dengan tingkat kecepatan layanan petugas pelayanan?	33	30	12	-	-	75	11	41	15	7	1	75
9	Bagaiman informasi kepastian waktu penyelesaian atas pelayanan?	32	31	10	2	-	75	10	37	21	6	1	75
10	Bagaimana pegawai layanan dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan yang disampaikan?	20	42	13	-	-	75	4	19	29	21	2	75
III	RELIABILITY (KETERANDALAN)												
11	Bagaimana kualitas penyelesaian pekerjaan?	19	47	9	-	-	75	2	8	43	20	2	75
12	Bagaimana ketepatan waktu penyelesaian layanan?	42	28	5	-	-	75	31	26	11	6	1	75
13	Bagaimana kemampuan petugas dalam membuat janji dalam pelayanan?	24	40	11	-	-	75	4	45	19	6	1	75
IV	ASSURANCE (JAMINAN)												
14	Bagaimana pengetahuan (knowledge) petugas dalam memberikan jawaban atas pertanyaan klien?	26	37	11	1	-	75	2	6	42	22	3	75
15	Bagaimana kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan ?	28	43	4	-	-	75	0	19	35	18	3	75
16	Bagaimana kepercayaan pelanggan terhadap petugas pelayanan?	19	43	13	-	-	75	3	9	42	20	1	75
17	Bagaimana keamanan selama dalam melakukan proses pelayanan?	28	39	8	-	-	75	0	4	33	30	8	75
V	EMPHATY (EMPATI)												
18	Bagaimana perhatian petugas kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan?	23	42	10	-	-	75	1	12	40	20	2	75
19	Bagaimana sikap simpatik petugas kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan?	24	42	9	-	-	75	3	27	33	10	2	75
20	Bagaimana keadilan petugas dalam memberikan pelayanan?	33	31	11	-	-	75	5	18	44	8	0	75

**TABULASI HASIL KUESIONER
(Persentase)**

(lanjutan lampiran I)

No	Pertanyaan/Pernyataan	HARAPAN					Jlh	KENYATAAN					Jlh
		SP	P	BS	TP	STP		SP	P	BS	TP	STP	
I	TANGIBLES (BUKTI FISIK)	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1	
1	Lokasi kantor, tempat parkir, tempat ibadah, kantin?	34.67	44.00	18.67	2.67	-	100	2.67	8.00	33.33	42.67	13.33	100
2	Bagaimana dengan kelengkapan fasilitas yang ada di kantor pelayanan pemerintah (Komputer dan peralatan kantor lainnya)?	38.67	44.00	17.33	-	-	100	2.67	24.00	46.67	20.00	6.67	100
3	Bagaimana kondisi bagan struktur dan prosedur pelayanan (papan keterangan, dan informasi lainnya)?	45.33	40.00	13.33	1.33	-	100	12.00	48.00	20.00	20.00	-	100
4	Bagaimana dengan kemudahan tingkat kemudahan memperoleh informasi dan penjelasan yang diberikan oleh pegawai kantor pelayanan pemerintah?	41.33	41.33	17.33	-	-	100	4.00	16.00	40.00	34.67	5.33	100
5	Bagaimana penampilan petugas dalam memberikan pelayanan (atribut, identitas, papan nama, dsb)?	36.00	49.33	14.67	-	-	100	1.33	10.67	34.67	45.33	8.00	100
6	Bagaimana pusat layanan pengaduan (sms, kotak saran, website)?	36.00	50.67	12.00	1.33	-	100	50.67	32.00	10.67	5.33	1.33	100
II RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)													
7	Bagaimana kesediaan petugas pelayanan dalam memberikan informasi (tarif, rincian denda, lamanya pelayanan, batas waktu pelayanan, dsb)?	30.67	54.67	13.33	1.33	-	100	4.00	21.33	49.33	24.00	1.33	100
8	Bagaiman dengan tingkat kecepatan layanan petugas pelayanan?	44.00	40.00	16.00	-	-	100	14.67	54.67	20.00	9.33	1.33	100
9	Bagaiman informasi kepastian waktu penyelesaian atas pelayanan?	42.67	41.33	13.33	2.67	-	100	13.33	49.33	28.00	8.00	1.33	100
10	Bagaimana pegawai layanan dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan yang disampaikan?	26.67	56.00	17.33	-	-	100	5.33	25.33	38.67	28.00	2.67	100
III RELIABILITY (KETERANDALAN)													
11	Bagaimana kualitas penyelesaian pekerjaan?	25.33	62.67	12.00	-	-	100	2.67	10.67	57.33	26.67	2.67	100
12	Bagaimana ketepatan waktu penyelesaian layanan?	56.00	37.33	6.67	-	-	100	41.33	34.67	14.67	8.00	1.33	100
13	Bagaimana kemampuan petugas dalam membuat janji dalam pelayanan?	32.00	53.33	14.67	-	-	100	5.33	60.00	25.33	8.00	1.33	100
IV ASSURANCE (JAMINAN)													
14	Bagaimana pengetahuan (knowledge) petugas dalam memberikan jawaban atas pertanyaan klien?	34.67	49.33	14.67	1.33	-	100	2.67	8.00	56.00	29.33	4.00	100
15	Bagaimana kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan ?	37.33	57.33	5.33	-	-	100	-	25.33	46.67	24.00	4.00	100
16	Bagaimana kepercayaan pelanggan terhadap petugas pelayanan?	25.33	57.33	17.33	-	-	100	4.00	12.00	56.00	26.67	1.33	100
17	Bagaimana keamanan selama dalam melakukan proses pelayanan?	37.33	52.00	10.67	-	-	100	-	5.33	44.00	40.00	10.67	100
V EMPHATY (EMPATI)													
18	Bagaimana perhatian petugas kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan?	30.67	56.00	13.33	-	-	100	1.33	16.00	53.33	26.67	2.67	100
19	Bagaimana sikap simpatik petugas kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan?	32.00	56.00	12.00	-	-	100	4.00	36.00	44.00	13.33	2.67	100
20	Bagaimana keadilan petugas dalam memberikan pelayanan?	44.00	41.33	14.67	-	-	100	6.67	24.00	58.67	10.67	-	100

Data Hasil Kuesioner Harapan Responden
atas Pelayanan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur

	Q01.H	Q02.H	Q03.H	Q04.H	Q05.H	Q06.H	Q07.H	Q08.H	Q09.H	Q10.H	Q11.H	Q12.H	Q13.H	Q14.H	Q15.H	Q16.H	Q17.H	Q18.H	Q19.H	Q20.H
1	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
2	2	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
3	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
6	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5
7	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	3	4	3	5	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	5	3	4	3
9	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3
10	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
11	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
12	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
13	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
14	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
16	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
18	5	5	5	5	4	4	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
19	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
21	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
22	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
25	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
26	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
30	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
33	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
34	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3
35	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
36	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
37	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
38	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4
39	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
42	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
43	3	3	4	3	5	4	2	4	2	3	3	4	3	3	5	3	5	3	3	3
44	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
45	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
47	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
48	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
50	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
51	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	4	4	4	3	5	4	4	5	3	3	5	4	4	4	3	3	4	5	5
53	2	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5
54	3	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5
55	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
56	3	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
57	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
58	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
59	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
60	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
61	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
62	4	5	5	3	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
63	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
64	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
65	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	3	4	3	4	3	3	3
66	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
68	4	4	2	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	3	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
70	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5
71	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	5	3	4	4	5	3	3	5	5	3	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5
73	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	5
74	4	4	5	5	3	5	4	5	5	3	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5
75	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5

Data Hasil Kuesioner Kenyataan Responden
atas Pelayanan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur

	Q01.K	Q02.K	Q03.K	Q04.K	Q05.K	Q06.K	Q07.K	Q08.K	Q09.K	Q10.K	Q11.K	Q12.K	Q13.K	Q14.K	Q15.K	Q16.K	Q17.K	Q18.K	Q19.K	Q20.K
1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	4	2	2	1	2	1	2	2	1	1
2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2
3	5	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	3	2	2	4	4	5	4	1	5	3	5	2	5	5	4	3	4	5	1
5	5	4	2	3	5	1	3	2	1	2	3	1	2	3	3	4	5	3	2	2
6	4	5	4	5	4	3	3	3	1	2	5	1	2	4	5	4	5	3	3	2
7	4	1	2	3	3	1	3	1	1	2	4	1	2	2	2	3	4	3	2	2
8	4	2	2	3	5	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	5	3	4	3
9	4	2	2	2	4	1	3	1	1	2	3	1	2	2	2	3	4	2	2	3
10	4	2	2	2	3	1	2	1	2	2	3	1	2	3	2	3	4	3	3	3
11	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3
12	4	2	3	2	2	1	3	1	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2
13	3	3	1	4	5	1	2	2	2	2	4	1	1	3	2	3	5	3	2	3
14	3	2	2	3	3	1	3	2	2	2	4	1	2	3	2	3	4	3	2	3
15	4	3	4	4	3	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2
16	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	4	2	2	1
17	4	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	5	3	3	3
18	4	3	2	2	4	1	3	2	2	3	3	2	2	4	3	4	4	3	2	3
19	2	2	2	3	3	1	2	2	3	4	4	1	2	4	3	2	4	3	2	2
20	5	3	1	4	5	1	2	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
21	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2
22	5	5	3	3	4	5	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
23	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4
24	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1
25	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
26	4	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	1	3	3	2	3	4	3	3
28	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
29	4	4	1	4	2	2	2	4	4	2	3	4	2	4	3	3	4	2	2	3
30	4	3	1	1	4	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
31	5	4	1	4	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
32	4	3	2	3	4	1	3	2	2	3	4	1	2	3	3	3	4	3	2	2
33	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3
34	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1	2	4	4	3	3	3	4	3
35	3	3	2	4	3	1	3	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	4	3	3
36	5	4	2	4	3	1	3	2	2	3	3	1	2	3	3	4	4	3	2	2
37	4	3	1	1	4	1	3	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
38	2	3	2	2	3	1	3	2	2	1	3	2	2	3	4	3	2	1	1	2
39	5	3	2	4	4	1	3	2	3	4	3	1	2	4	3	3	3	3	2	3
40	5	3	3	4	4	1	4	2	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3
41	4	3	2	4	4	2	4	1	3	4	5	2	3	5	4	3	4	4	5	3
42	1	3	2	3	3	4	4	1	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3
43	3	3	2	3	4	2	2	4	2	2	3	2	3	3	5	3	5	4	4	2
44	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
45	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	4	1	3	4	3	5	5	4	3	3
46	5	2	4	4	3	2	3	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4
47	4	4	4	3	4	3	3	1	2	3	4	1	3	4	4	4	4	3	3	3
48	4	4	3	4	4	2	4	2	3	4	3	1	2	4	2	3	4	4	3	3
49	4	5	2	4	4	2	3	2	3	4	4	1	2	3	2	4	4	5	2	2
50	4	5	4	4	4	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	1	5	3	2	1
51	4	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
52	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3
53	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3
54	3	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3
55	4	3	2	3	4	1	4	2	3	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4
56	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	1	2	4	3	3	3	3	2	3
57	4	4	1	4	2	2	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	4	2	2	3
58	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
59	3	3	4	4	3	1	4	2	2	4	3	1	2	4	3	3	3	4	3	3
60	3	3	3	5	4	1	4	2	2	4	3	1	2	4	2	4	4	4	2	4
61	3	2	3	3	4	1	4	2	2	4	3	1	1	3	3	2	3	4	3	3
62	1	2	1	3	4	1	3	2	1	3	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3
63	3	5	3	3	4	1	4	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2
64	3	3	4	4	4	2	4	2	3	4	3	1	2	4	3	4	4	4	3	3
65	3	4	4	2	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	2	4	2	2	2
66	4	3	2	4	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
67	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	2	4	4	1	4	3	3	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	5	4	2	3	3	4	4	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3
70	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	3	5	5	1	4	2	2	4	4	1	2	3	3	3	3	3	2	3
72	2	1	1	3	3	1	3	2	1	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3
73	3	3	3	3	2	1	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2
74	4	3	4	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SUDIN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL JAKARTA TIMUR

Jenis Kelamin :	Jenis Pelayanan Yang Digunakan:
Usia :	1. Kependudukan :
Pekerjaan :	2. Catatan Sipil :

Berilah tanda **X** pada jawaban kotak-kotak yang telah disediakan:

HARAPAN (seberapa penting)	STP=1 Sangat Tidak Penting	TP=2 Tidak penting	BS=3 Biasa Saja	P=4 Penting	SP=5 Sangat Penting
KENYATAAN (seberapa puas)	STP=1 Sangat Tidak Puas	TP=2 Tidak Puas	BS=3 Biasa Saja	P=4 Puas	SP=5 Sangat Puas

No	Pertanyaan/Pernyataan	HARAPAN					KENYATAAN				
		SP	P	BS	TP	STP	SP	P	BS	TP	STP
I	TANGIBLES (BUKTI FISIK)										
1	Lokasi kantor, tempat parkir, tempat ibadah, kantin?	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2	Bagaimana dengan kelengkapan fasilitas yang ada di kantor pelayanan pemerintah (Komputer dan peralatan kantor lainnya)?	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3	Bagaimana kondisi bagan struktur dan prosedur pelayanan (papan keterangan, dan informasi lainnya)?	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4	Bagaimana dengan kemudahan tingkat kemudahan memperoleh informasi dan penjelasan yang diberikan oleh pegawai kantor pelayanan pemerintah	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5	Bagaimana penampilan petugas dalam memberikan pelayanan (atribut, identitas, papan nama, dsb)?	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6	Bagaimana pusat layanan pengaduan (sms, kotak saran, website)?	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
II	RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)										
7	Bagaimana kesediaan petugas pelayanan dalam memberikan informasi (tarif, rincian denda, lamanya pelayanan, batas waktu pelayanan, dsb)?	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8	Bagaiman dengan tingkat kecepatan layanan petugas pelayanan?	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9	Bagaiman informasi kepastian waktu penyelesaian atas pelayanan?	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10	Bagaimana pegawai layanan dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan yang disampaikan?	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

Pedoman Wawancara

Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta

1. Menurut Bapak/Ibu sudah idealkah Sudin dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat? (jika belum bagian mana yang belum dan kenapa)
2. Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, apakah yang menjadi pedoman Sudin dalam melakukan pelayanan?
3. Jika ada, apakah pedoman tersebut sudah mengacu kepada peraturan yang terkini?
4. Jika tidak ada, apakah akibatnya bagi Sudin dalam melakukan pelayanan? Selain itu apakah akibatnya kepada masyarakat?
5. Apa saja antisipasi Sudin dalam mengisi kekosongan pedoman?
6. Apa saja upaya-upaya yang akan dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat?
7. Pernahkan Sudin dievaluasi sehubungan dengan kinerja pelayanan?
8. Siapa yang melakukan evaluasi atas kinerja pelayanan Sudin?