

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Hasil

##### A. Deskripsi Data Penelitian

Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Proses Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Dan Catatan Sipil Kota Kupang adalah sistem kerja yang dilakukan oleh pemerintah dalam melakukan inovasi pelayanan publik sehingga terciptanya mekanisme pengumpulan data yang efektif dan efisien. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Proses Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Dan Catatan Sipil Kota Kupang penulis menggunakan model implementasi dari Edward III menurut analisis penelitian menggunakan model implementasi Edward III sudah sesuai dengan konteks penelitian :

##### 1) Bukti Fisik (Tangible)

*Tangible* merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kriteria penilaian kualitas layanan, yang termasuk dalam aspek ini ialah sarana prasarana penunjang pelayanan (loket pelayanan, komputer, telepon, alat perekam KTP, papan informasi, kursi tunggu, meja pelayanan, dan tempat sampah). Selain itu, faktor kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan ( kamar mandi), ketersediaan wadah aspirasi masyarakat (kotak saran), serta kerapian penampilan pegawai juga mendukung primanya layanan yang diberikan. Pada dimensi ini peneliti menggunakan teknik wawancara guna mengukur kualitas bukti fisik (*Tingable*) untuk mendukung pelayanan publik di Dindukcapil Kota Kupang. Seperti yang telah disebutkan

sebelumnya, salah satu sarana pendukung layanan ialah faktor kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan. Menurut masyarakat yang menjadi narasumber

Adriyani Nuban, Daniel Laure, dan Giska Karlin Ndun :

*“Ruangan pelayanan di Dindukcapil Kota Kupang sudah rapi dan bersih, akan tetapi masih kurang luas. Selain masalah kebersihan ruangan, sarana pendukung layanan seperti papan informasi juga perlu diperhatikan. Papan informasi ini sudah diletakkan di tempat yang strategis, sehingga masyarakat yang datang ke Dindukcapil dapat langsung melihat dan membaca informasi yang terdapat di papan tersebut”*

Dari wawancara diatas Kurangnya kualitas fasilitas sarana prasarana penunjang layanan juga dirasakan oleh masyarakat yang mengajukan permohonan layanan. Menurut Daniel Laure, fasilitas yang diberikan dalam menunggu layanan di Dindukcapil kupang masih kurang, karena di ruang tunggu belum ada buku bacaan atau koran, serta masih belum ada kipas angin sehingga terasa panas dan gerah. Selanjutnya, agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik, Daniel Laure (masyarakat) memberikan saran kepada instansi terkait untuk menggunakan pengeras suara pada saat memanggil antrian.

## 2) Keandalan (*Reliability*)

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki keandalan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri pelanggan. Keandalan

(*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan.

Drs. Agus Ririmasse, M.Si. kepala dinas Kota Kupang :

*“Pemrosesan pengajuan layanan telah dilaksanakan secara tepat dan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku. Waktu penyelesaian pelayanan yang dilaksanakan oleh Dindukcapil telah sesuai dengan aturan yang berlaku di Kota Kupang”*

Berdasar penjelasan Drs. Agus Ririmasse, M.Si semua pelayanan yang diberikan oleh Dindukcapil tidak dikenai biaya atau gratis, dan ini telah di pasang pada ruang pelayanan hal serupa disampaikan oleh,

Maria Marsila Leu, S.H :

*“pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak di pungut biaya retribusi, jika terlambat pengurusannya akan dikenai denda administrasi sebesar Rp 20.000, untuk keterlambatan pengurusan melampaui batas waktu 60 hari kerja.”*

Dari hasil wawancara diatas Biaya yang dibebankan kepada masyarakat disesuaikan dengan Perauran peraturan yang ada di dinas kependudukan dan catatan sipil kota kupang apa bila kita terlambat akan dikenai biaya yang sudah ditetapkan.

### 3) Daya Tanggap (responsiveness)

Ketanggapan atau *responsiveness* pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang berhubungan dengan kesanggupan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan. Untuk mengetahui respon petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat dan saat masyarakat menghadapi kesulitan/kebingungan dalam mengurus layanan, peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan sejumlah pegawai di Dindukcapil Kota Kupang Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, pegawai melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan. Selain itu, daya tanggap atau respon pegawai juga diketahui dari hasil wawancara dengan

Drs. Agus Ririmasse, M.Si :

*“Pegawai akan menindaklanjuti apa saja yang menjadi keluhan dari masyarakat dengan sebaiknya mungkin”*

Dari hasil wawancara diatas dapat kita liat pegawai akan menindaklanjuti apa yang akan menjadi kepentingan atau apa yang menjadi keluhan masyarakat.

#### 4) Jaminan (assurance)

Jaminan diperlukan untuk masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud dapat terwujud apabila pegawai di kantor dinas pemerintahan dapat menumbuhkan kepercayaan di hati masyarakat pemohon layanan.

Petrus Siga mengatakan:

*“Agar masyarakat percaya dengan pelayanan yang diberikan, hendaknya pegawai dapat menjaga komunikasi/interaksi, baik antar pegawai maupun antara pegawai dengan masyarakat”*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berikan oleh pegawai harus maksimal sehingga interaksi antara pegawai dan masyarakat bisa terjalin dengan baik.

## **5.2 Komunikasi**

Komunikasi Yang Dilakukan Oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Kupang dalam menyampaikan informasi terkait SIAK dan KTP-el terhadap sasaran program yaitu masyarakat sudah berjalan dengan baik dan efektif.hal tersebut disampaikan oleh bapak kabib beliau mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas yaitu bahwa yang melaksanakan tugas tersebut mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Jadi

ada suatu kejelasan tentang apa yang harus dilakukan. Agar implementasi menjadi efektif maka mereka yang tanggung jawabnya adalah untuk mengimplementasikan sebuah keputusan mesti tahu apa yang seharusnya mereka kerjakan. dalam hal ini masyarakat juga memperkuat apa yang telah dikatakan oleh petugas.

Yohanes Dolo :

*“Mengatakan mereka merasa puas dengan hasil implementasi yang dilakukan oleh petugas sebagaimana sudah berjalan dengan baik dan efektif”*

Dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas dengan apa yang telah lakukan oleh petugas sehingga bisa diterima dengan baik dimasyarakat dan sudah berjalan dengan efektif.

### 5.3 Sumber Daya

#### 5.1.1 tabel hasil penelitian siak

Unsur sumber daya manusia dalam penerapan SIAK	Temuan Hasil Penelitian
1.Kemampuan pegawai mengoperasikan SIAK  2.Kompetensi bagi operator SIAK  3.Kewenangan pengoperasian SIAK  4. Pendidikan dan pelatihan	Pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam pengoperasian SIAK dengan diselenggarakannya bimbingan teknis.  Tidak ada syarat khusus pada proses rekrutmen operator SIAK. Yang penting hanya mengetahui komputer secara umum  Pengoperasian SIAK dilakukan oleh administrator dan operator. Administrator memiliki hak akses yang lebih tinggi karena berkaitan dengan pengolahan dan pemeliharaan database SIAK.  Pendidikan dan pelatihan pegawai dilakukan dengan melakukan bimbingan teknis beberapa kali sejak diterapkan SIAK serta melakukan peningkatan kemampuan SDM setiap 6 bulan sekali

*Sumber : hasil wawancara pegawai kantor dinas dan catatan sipil kota kupang*

Dalam penerapan SIAK, petugas yang mengoperasikan SIAK dibagi menjadi dua, yaitu operator dan administrator. Untuk operator, ditempatkan pada setiap bidang. Namun, tidak semua bidang terdapat operator SIAK. Berdasarkan hasil penelitian, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang bidang yang ditempatkan petugas operator adalah Bidang Data dan Dokumen Kependudukan, Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil serta ditambah dengan operator yang ditempatkan di Tempat Perekaman Data.Kependudukan (TPDK) yang tersebar di 6 kecamatan di Kota Kupang. Sedangkan bidang Pengendalian Penduduk dan Sekretariat tidak memiliki petugas operator. Menurut para narasumber, hal tersebut karena didalam tupoksi sudah diatur bidang mana saja yang harus mengelola dan mengoperasikan SIAK. Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Kupang memiliki 14 operator SIAK yang ditempatkan pada masing-masing bidang dan ditambah dengan 2 operator pada setiap kantor TPDK di Kota Kupang. Sedangkan untuk administrator SIAK, hanya terdapat 1 petugas. Hal tersebut karena menyangkut kerahasiaan dan tugas yang berbeda dengan operator.

Isto Manafe mengatakan :

*“Tugas dari operator yaitu menginput dan mengakses data kependudukan untuk selanjutnya dicetak menjadi dokumen kependudukan. Sedangkan tugas dari administrator yaitu untuk mengolah database kependudukan, melakukan perubahan data apabila terjadi kesalahan serta melakukan pemeliharaan database secara berkala”*

Dapat disimpulkan bahwa untuk hak akses, administrator memiliki hak yang lebih tinggi dibandingkan dengan operator. Berkaitan dengan kerahasiaan dan hak akses, tidak



semua pegawai berhak untuk mengakses data SIAK. Hal tersebut sudah diatur kewenangannya. Hanya petugas operator dan administrator yang memiliki hak untuk mengakses. SIAK dilengkapi dengan log-in password sehingga hanya petugas yang berwenanglah yang bisa mengakses sesuai dengan username dan password masing-masing. Sebagai program yang bersifat teknis, para petugas operator SIAK diberikan pelatihan dengan istilah bimbingan teknis untuk mengetahui operasionalisasi SIAK. Untuk bimbingan teknis, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang mengadakan beberapa kali. Hal tersebut karena seiring berjalannya waktu terjadi perkembangan aplikasi SIAK beserta peningkatan kualitas jaringan dan infrastruktur yang menjadi semakin baik.

Menurut Ibu Maria Selan :

*“pelatihan dilakukan di gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Ruangan pelatihan dipasang dengan beberapa perangkat komputer yang sudah berisi aplikasi SIAK. Materi bimbingan teknis disampaikan oleh administrator yang juga telah diberikan bimbingan teknis sebelumnya dari pemerintah pusat. Untuk penyelenggaraan bimbingan teknis dilaksanakan selama 1 minggu”*

Dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaannya dilakukan dengan melakukan diskusi atau sharing pengalaman dan kesulitan kesulitan yang dihadapi selama penerapan SIAK di lapangan. Untuk sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dalam penerapan SIAK sudah baik. Dengan diadakannya pendidikan dan pelatihan pegawai dalam bentuk bimbingan teknis akan meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan SIAK. Selain itu juga diadakan peningkatan kemampuan SDM setiap 6 bulan sekali dengan melakukan sharing mengenai kendala yang dihadapi di lapangan.

## 1. ANGGARAN

Menurut hasil wawancara dengan kepala perencanaan dan keuangan:

*“prosedur pengalokasian anggaran dilakukan dengan proses yang cukup panjang. Dimulai dari bidang masing-masing yang menginventaris kebutuhan apa saja yang dibutuhkan untuk penerapan SIAK, kemudian bidang mengajukan usulannya ke sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Setelah sekretariat menerima seluruh usulan dari semua bidang, usulan anggaran akan diajukan ke Dinas Pengelolaan Pendapatan dan Aset Daerah (DPPKAD) Kota Kupang. Setelah DPPKAD menyetujui jumlah anggaran, akan dialokasikan di RAPBD Kota Kupang tahun depan. Sehingga dinas akan memperoleh alokasi anggaran yang diajukan tahun ini pada tahun depannya”*

Dapat disimpulkan bahwa untuk unsur anggaran penerapan SIAK, anggaran ataupun kebutuhan kebutuhan dalam semua bidang harus melalui proses yang ada agar apa yang menjadi kebutuhan bisa diperoleh dalam pembangunan infrastruktur SIAK.

## 2. SARANA DAN PRASARA

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, salah satu sarana pendukung layanan ialah faktor kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan. Menurut masyarakat yang menjadi narasumber

Adriyani Nuban :

*“Ruangan pelayanan di Dindukcapil Kota Kupang sudah rapi dan bersih, akan tetapi masih kurang luas.Selain masalah kebersihan*

*ruangan, sarana pendukung layanan seperti papan informasi juga perlu diperhatikan. Papan informasi ini sudah diletakkan di tempat yang strategis, sehingga masyarakat yang datang ke Dindikcapil dapat langsung melihat dan membaca informasi yang terdapat di papan tersebut”*

Seperti yang disampaikan oleh Adriyani Nuban “ ... saya lihat di dekat papan pengumuman.Sarana prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota kupang sudah mampu mendukung pelayanan prima kepada masyarakat.

Seperti yang telah disampaikan oleh sekretariat Dindikcapil Kota Kupang:

*“Penerapan SIAK membutuhkan berbagai infrastruktur sarana prasarana pendukung agar dapat berjalan dengan baik. Dari hasil penelitian, masih dijumpai kekurangan infrastruktur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Kekurangan infrastruktur antara lain minimnya jumlah printer yang tersedia untuk mencetak dokumen kependudukan maupun akte catatan sipil.*

Disimpulkan bahwa jumlah pelayanan yang cukup banyak, seharusnya tersedia jumlah printer supaya tidak terhambatnya proses pelayanan yang diberikan. Selain kurangnya jumlah printer, infrastruktur SIAK juga terkendala dengan masih lambatnya pembangunan tower pemancar radio untuk jaringan komunikasi data.

## 5.4 Disposisi

Karakteristik para implemtor siak dan Ktp-El pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota kupang sudah baik karena memiliki sikap yang bertanggung jawab, merespon dengan cepat dan selalu siap dalam membantu masyarakat dalam pengurusan siak dan Ktp-El.

Drs. Agus Ririmasse M.si :

*“Saya kira semua persyaratan lengkap, maka secepat itupun mereka punya dokumenpun diserahkan, dalam arti mereka melayani dengan sepenuh hati tidak melihat bahwa ini keluarga ini atau tidak, intinya kesatuan.dalam hal ini masyarakat juga sangat puas dengan pelayanan yang lakukan oleh petugas/pegawai hal tersebut dirasakan oleh masyarakat yang melaksanakan pembuatan KTP-el yaitu Yandri Frando”*

Dapat disimpulkan bahwa jika masyarakat sudah mengikuti apa yang sudah menjadi peraturan dalam menerima pelayanan tidak ada alasan untuk pegawai tidak melayani masyarakat yang sudah mengikuti peraturan yang sudah ditetapkan.

## 5.5 Struktur Birokrasi

### 1. Staf atau pelaksana

Dalam pelaksanaan siak dan ktp-el pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota kupang memiliki acuan standar pelayanan yang selalu baik karena memiliki standard operating procedures (sop)dalam tiap penyelenggaraan administrasi kependudukan. adapun juga dalam fragmentasi pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota kupang

telah berjalan dengan efektif karena dalam penyelenggaraan siak dan ktp-el terjadi penyebaran tanggung jawab yang sesuai dengan kemampuan bidangnya masing-masing.

Drs. Agus Ririmasse,M.Si.:

*“Para pegawai memiliki keterampilan khusus dalam menjalankan tugas dan fungsi masing dalam menjalankan tugas sehingga bisa diterima baik oleh masyarakat yang menerima pelayanan”*

Pegawai harus mempunyai kemampuan khusus agar apa yang diterapkan kemasyarakat dapat diterima dengan baik agar masyarakat mengerti dengan apa yang telah disampaikan oleh petugas atau pegawai.

## 2. Informasi

Anatara kepala dinas serta pegawai lainya harus sampai kepada masyarakat dalam menjalankan kewajibanya dalam mengurus KTP-e.

Drs. Agus Ririmasse,M.Si. menyatakan :

*“informasi yang dilakukan harus disampaikan dengan baik antara kepala dinas dan pegawai agar data atau fakta yang telah diproses dan dikelola sedemikian rupa sehingga menjadi suatu yang mudah dimengerti dan bermanfaat bagi penerima”*

Dapat disimpulkan bahwa apa yang menjadi berita atau informasi harus disampaikan dengan baik agar bisa diterima ditengah masyarakat.

3. Drs. Agus Ririmasse, M.Si. menyatakan :

*“Memang fasilitas kerja seperti komputer, alat perekaman dan alat pencetak sangatlah dibutuhkan dalam pelayanan pembuatan E-KTP. Selain untuk memudahkan dan mempercepat pengurusan dan penerbitan E-KTP juga untuk menertibkan data masyarakat dalam server sehingga lebih tertib, valid, dan terpercaya. dengan adanya fasilitas maka sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi bisa berjalan dengan baik dan efektif”*

Dapat disimpulkan bahwa fasilitas sangat penting dalam pembuatan KTP-e agar bisa memudahkan proses yang ada agar bisa berjalan dengan baik dan efektif.

## **5.6 Pembahasan**

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang kualitas penyelenggaraan pelayanan publik bidang kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang Untuk mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan, peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada bab ini, pembahasan akan dilakukan dengan menggabungkan hasil dari teknik observasi dan wawancara, sedangkan teknik dokumentasi yang berupa dokumentasi (foto, gambar, bagan) penelitian akan disajikan pada bagian lampiran.

Pelayanan publik merupakan kebutuhan setiap masyarakat. Oleh karena itu, setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Dindukcapil hendaknya memperhatikan kelima aspek yang telah disebutkan di atas, yaitu aspek bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan

(*assurance*), dan empati (*empathy*). Aspek-aspek tersebut akan diteliti menggunakan teknik observasi dan wawancara.

### 1. *Tangible*

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

Pada penelitian ini, dimensi *tangibles* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, fasilitas fisik pelayanan. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sudah menerapkan dimensi *Tangibles* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, dan keamanan tempat pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu fasilitas fisik. Fasilitas yang belum memadai seperti hanya ada 1 kamar mandi yang digunakan oleh karyawan serta masyarakat, tidak adanya buku bacaan yang ada di ruang tunggu. Selain itu juga

belum adanya kipas angin di ruang tunggu sehingga pada siang hari masyarakat merasa kurang nyaman saat menunggu atau mengantri. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan karena jika pengguna pelayanan sudah merasa nyaman dengan apa yang disediakan maka akan berpengaruh baik untuk penyedia layanan. Sebaliknya jika pengguna layanan belum merasa nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia pelayanan.

## 2. *Reliability*

Salah satu wujud pelayanan publik yang baik ialah terciptanyapelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk cekatan dalam bekerja. *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal-hal yang terlibat dalam aspek ini yaitu, seperti ketepatan waktu, kecepatan, serta kecermatan dalam menyelesaikan produk layanan. Hal tersebut sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yunus Blegur sebagai masyarakat penerima layanan, diketahui bahwa :Dindukcapil Kota Kupang telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Hal ini dapat terlaksana karena pegawai melakukan pemrosesan pengajuan layanan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku. Namun untuk pemrosesan layanan akta kelahiran belum jelas waktu



penyelesaiannya, pemohon layanan baru akan dikabari melalui pesan singkat (SMS) apabila telah selesai”

Selain masalah ketepatan waktu, ketepatan dan kepastian biaya yang dibebankan pada masyarakat juga sudah jelas. Hal ini ditunjukkan dengan adanya syarat, alur pemrosesan, dan rincian biaya yang telah ditempel di papan informasi. Hanya saja informasi mengenai biaya administrasi tambahan yang dibebankan kepada masyarakat yang terlambat melakukan pengurusan dan penerbitan dokumen melampaui batas waktu 60 hari kerja tidak ditempelkan di papan informasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kehandalan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi hal yang paling utama dan perlu diperhatikan, karena dengan kehandalan yang dimiliki oleh pegawai tersebut maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang diharapkan, cepat, dan mudah.

### 3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap adalah respon atau kesigapan pegawai di suatu instansi dalam membantu masyarakat yang membutuhkan layanan. Responsivitas ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan

pelayanan yang jelas. Pelayanan yang responsif atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap pegawai. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan Pada dimensi *Responsiviness* sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat. Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa pegawai di Dindikcapil Kota Kupang melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut. Namun untuk pertanyaan yang melalui laman atau *web* Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Kupang masih kurang cepat di respon atau dijawab oleh petugas. Selain itu, pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Kupang juga menanggapi dan menindaklanjuti saran yang diberikan oleh masyarakat. Daya tanggap yang baik dalam pelaksanaan pelayanan juga sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Pegawai sudah mempunyai daya tanggap dengan memberikan berbagai penjelasan mengenai pelayanan dengan bijaksana, mendetail, dan mengarahkan. Apabila hal tersebut dapat terus dipertahankan oleh pegawai-pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dengan baik, maka akan tercipta kinerja pegawai yang berkualitas.

#### 4. Jaminan (*assurance*)

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan atas pelayanan yang diberikan. Jaminan atas pelayanan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai pelayanan, oleh karena itu profesionalisme serta kompetensi pegawai sangat diperlukan guna meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang kantor yang berwenang menangani masalah kependudukan, khususnya bagi warga Kota Kupang sudah seharusnya memberikan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mengajukan permohonan layanan. Jaminan diperlukan agar masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah jaminan berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan bagi masyarakat yang memohon layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

Berdasarkan deskripsi hasil wawancara yang telah di sebutkan di bagian hasil penelitian, diketahui bahwa masyarakat merasa jika pengurusan/pemrosesan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang mudah, karna semua persyaratan yang harus di penuhi telah dijelaskan oleh petugas. Di samping itu, pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang juga memberikan jaminan kemudahan layanan bagi masyarakat yaitu berupa pendaftaran

pembuatan produk layanan secara *online* untuk beberapa produk (seperti pembuatan akta kelahiran) dan pemberitahuan *via* pesan singkat (SMS) apabila dokumen kependudukan yang diajukan oleh masyarakat telah selesai diproses. Selain jaminan kemudahan layanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang juga menjamin keamanan masyarakat pemohon layanan. Jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait dengan pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan serta kepuasan pada diri pengguna layanan terhadap jasa yang diberikan.

#### 5. Empati (*Empathy*)

Sikap empati hendaknya dimiliki oleh individu pelayan di instansi pemerintahan seperti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Sikap empati ini dapat diwujudkan misalnya dengan cara memberikan pelayanan dengan ramah. Pengguna layanan akan merasa puas jika pegawai pelayanan tidak diskriminatif dan menunjukkan sikap ramah kepada pengguna layanan. Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan, salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa. Jika pengguna layanan sudah bersikap ramah, menyapa, tersenyum maka akan timbul rasa nyaman pada pengguna layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses bagi penyedia layanan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan. Hal ini telah dimiliki oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, terbukti dengan adanya

prinsip „bersenyum“ yang diterapkan oleh salah seorang Kabid di instansi pemerintahan itu. Pegawai juga sopan dalam melayani masyarakat. Selain dari pernyataan pegawai, pernyataan masyarakat juga diperlukan sebagai bukti bila Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang telah menerapkan sikap empati. Oleh karena itu, peneliti mewawancarai beberapa masyarakat saat melaksanakan pembuatan KTP yaitu Wilson Leanama Putra, menyatakan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang baik dan ramah dalam melayani. Keramahan petugas juga dilakukan dalam menanggapi kritik dan saran dari masyarakat. Sehingga, dapat diketahui bahwa aparatur negara di kantor tersebut telah menerapkan prinsip pelayanan dengan baik, khususnya dalam menerapkan aspek empati. Proses penyelenggaraan pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang menemui beberapa kendala dalam penyelenggaraan proses pelayanan publik, Salah satu faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang adalah faktor kesadaran masyarakat dan jaringan perekaman e-KTP yang sering mengalami *offline*. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan yaitu kesadaran untuk menyiapkan segala sesuatu terkait dengan persyaratan administratif yang diperlukan dalam melakukan suatu urusan pelayanan. Dengan adanya kendala dalam perekaman e-KTP tersebut mengakibatkan pelayanan e-KTP menjadi terhambat dan lama. Selain itu kendala lain yang ditemui adalah sarana prasarana yang belum optimal dalam pelayanan antara lain empat pelayanan yang terbatas, kurangnya meja tulis untuk pengguna layanan, MCK yang belum memadai bagi pengguna layanan, tidak adanya kipas angin di ruang tunggu

pelayanan sehingga ketika pengguna layanan banyak terasa panas dan kurang nyaman. Serta belum adanya pengeras suara dan buku bacaan yang tersedia di ruang tunggu pelayanan. Fasilitas berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang dalam proses pelayanan merupakan dasar bagi masyarakat dalam merasakan kepuasan pelayanan. Apabila sarana dan prasana tidak optimal dalam penyelenggaraan pelayanan maka hal tersebut menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan. Sehingga tidak tercapai pelayanan *good government* yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dari beberapa kendala yang dihadapi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota kupang melakukan upaya untuk mengatasi kendala tersebut antara lain dengan mengadakan sosialisasi pentingnya mengurus data kependudukan dan laman web resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Sarana dan prasarana yang memadai akan memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna layanan serta dapat tercapai pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh sebab itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sebagai penyelenggara pelayanan melakukan upaya peningkatan terkait dengan sarana dan prasarana, adapun upaya tersebut yaitu dengan melakukan pendataan sarana prasarana, inventarisasi sarana prasarana, penataan sarana prasarana bahkan mengajukan usulan pengadaan gedung baru.