BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur dapat di nilai dari lima dimensi seperti Bukti fisik, Kendalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Perhatian :

   a. Bukti fisik

      Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan bukti fisik, fasilitas pendukung di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur masih belum memadai. Dilihat dari kecepatan komputer dalam mengelola data masih belum memadai, ketersediaan alat print yang masih belum memadai baik dari kualitas maupun dari jumlahnya, Kecepatan jaringan yang membantu mempercepat penginputan data masih rendah, kondisi listrik yang tiba-tiba padam saat proses pembuatan dokumen akta kelahiran atau yang lainnya namun terkait dengan indikator pengadaaan kertas print sejauh ini tidak mengalami pemasalahan.

b. Kehandalan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan dimensi kehandalan, pelayanan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur belum efektif bisa dilihat dari faktor waktu penyelesaian pelayanan yang masih belum akurat dan tidak sesuai dengan SOP sehingga hal itulah yang menyebabkan tidak konsistenya janji petugas dengan masyarakat selaku penerima layanan dalam menyelesaikan pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan atau percepatan layanan sehingga kedepanya penyelesaian pelayanan bisa sesuai dengan waktu yang ditentukan dan perlahan tumbuh sikap konsisten dalam diri petugas pelayanan untuk menepati janjinya dengan masyarakat walaupun kemampuan petugas dalam penginputan data sejauh ini sudah maksimal dan hasilnya sudah sangat optimal.

c. Daya Tanggap

Dari aspek daya tanggap, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur, pelayanan yang dilakukan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Manggarai Timur belum maksimal terkait dengan dimensi daya tanggap. Bisa dilihat dari tanggapan masyarakat terkait dengan proses penanganan keluhan, dimana petugas DISDUKCAPIL memang merespon setiap keluhan-keluhan dari masyarakat hanya saja proses perwujudan terkait dengan keluhan-keluhan itu masih lambat sehingga keluhan yang satu belum selesai ditangani sudah ada lagi keluhan yang baru sehingga kesannya menumpuk.

d. Jaminan

Dari aspek jaminan, Diketahui Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur telah memberikan kemudahan dan rasa aman kepada pengguna layanan. Jadi, terkait jaminan petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur sudah efektif dan efisien.

e. Perhatian

Dari aspek perhatian, Diketahui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur telah memberikan pelayanan yang baik dan optimal, hal ini terjadi karena petugas memberikan pelayanan yang optimal didukung dengan pemberian layanan yang baik, tidak adanya sikap diskriminasi dari petugas terhadap masyarakat yang satu dengan yang lainnya, pengabdian yang penuh dari petugas terhadap penerima layanan atau masyarakat.

2. Kendala-Kendala yang ada terkait dengan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur adalah peralatan seperti kecepatan komputer dalam mengelola data masih belum memadai, kamar mandi yang disediakan hanya 2 kamar dan itu pun digunakan sama-sama oleh pegawai dan penerima pelayanan.alat pendingin ruangan yang tidak memberi rasa nyaman kepada penerima layanan sehingga pada siang hari masih kepanasan didalam ruangan serta kondisi ruangan pelayanan yang masih kurang luas sehingga masih banyak penerima layanan yang duduk diluar ruangan sambil menunggu untuk dilayani. Dan untuk kendala dari luarnya misalnya seperti jaringan yang tiba-tiba

eror selama proses pelayanan berlangsung atau listrik yang tiba-tiba padam sehingga hal-hal seperti ini yang dapat menghambat proses pelayanan.

6.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur, peneliti memberikan saran berupa:

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur sebaiknya melengkapi fasilitas-fasilitas yang masih belum memadai sekarang seperti peralatan-peralatan yang membantu proses pembuatan akta kelahiran misalnya melakukan pengadaan baru terkait dengan komputer, alat print serta Menciptakan kerja sama yang baik antara petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur dengan pihak Telkomsel sehingga permasalahan yang berkaitan dengan jaringan bisa teratasi yakni misalnya dengan melakukan pembangunan pemancar atau biasa disebut dengan tower disekitara instansi DISDUKCAPIL dan Menciptakan kerja sama antara petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur dengan pihak kelistrikan sehingga bisa teratasi masalah yang berkaitan dengan kelistrikan. Ataupun alternatiif lain terkait masalah kelistrikan bisa di akali dengan menyediakan mesin otomatis yang sewaktu-waktu akan menyala jika terjadi pemadaman listrik secara tiba-tiba seperti yang digunakan di rumah sakit-rumah sakit sehingga proses pelayanan tetap berjalan semestinya.
- Melakukan pengadaan ulang terkait dengan fasilitas-fasilitas seperti alat pendingin ruangan bila perlu di pasang AC biar mengimbangi suhu panas, menambah jumlah ruang kamar mandi yang masih sedikit dan kebersihannya, menambah peralatan seperti komputer dan alat print yang masih kurang dari sisi jumlah dan kualitasnya

dalam membantu percepatan pelayanan serta melakukan perluasaan ruang pelayanan sehingga masyarakat selaku penerima layanan yang mengantri bisa muat dalam sebuah ruangan yang disediakan.

DAFTAR PUSTAKA

Reformasi Birokrasi: Penguatan Kualitas Layanan Publik.

https://kptk.or.id/rbi/penguatan-kualitas-layanan-publik

Hardiyansyah.2018. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta. Gava Media, ISBN 978-602-7869-71-4.

http://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas%20Pelayanan%20Publik.pdf

Hardiyansyah.2018. "Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta". Gava Media, ISBN 978-602-7869-71-4.

http://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas%20Pelayanan%20Publik.pdf

Rianti, Selvi Rusli Zaili, dan Yuliani, Febri. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik" dalam Jurnal Administrasi Publik Vol 15, Nomor 3 (halaman 412-419). Riau: Universitas Riau kampus Bina Wijaya Panam Pekan Baru.

file:///C:/Users/HP/AppData/Local/Temp/7899-17674-1-SM.pdf

Rezha, Fahmi Rocmah, Siti dan Siswidiyanto. 2018."Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasaan Masyarakat: Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda penduduk Elektronik di Kota Depok" dalam Jurnal Administrasi PublikVol 1, Nomor 5 (halaman 981-990). Malang: Universitas Brawijaya Malang.

https://www.neliti.com/publications/74038/analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-publik-terhadap-kepuasan-masyarakat-studi-t

Sariani, Ni Putu dan Sumartana, I Made. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasaan Masyarakat di Kelurahan Panjer Kecamatan Denpasar Selatan" dalam Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium Vol 3, (halaman 30-35). Denpasar: Universitas Ngurah Rai, Bali, Indonesia.

https://media.neliti.com/media/publications/328559-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep-58ebd4b7.pdf

Randang, Julius Lumolos, Johny dan Waleleng, Grace. 2016. "Kualitas Pelayanan Pubik Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara: dalam Jurnal Sosial dan Pengelolaan Sumber Daya Pembangunan" Vol 3 (halaman 51-66). Sulawesi Utara: Universitas Sam Ratulangi.

file:///C:/Users/HP/Downloads/98791-ID-kualitas-pelayanan-publik-aparatur-sipil.pdf

Dwimawanti, Ida Hayu. 2004. “Kualitas Pelayanan Publik: dalam JIAKP” Vol 1(halaman 109-116).

https://doc-pak.undip.ac.id/4137/1/kualitas%20pelayanan%20publik%20%28salah%20satu%20parameter%20keberhasilan%20otonomi%20daerah%29.pdf

PP Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik

https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2012/96TAHUN2012PP.htm

Hidayattullah, Bagus Hanif. 2017. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Wocolo Surabaya” Vol 3 (halaman 734-739). Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945.

file:///C:/Users/HP/AppData/Local/Temp/1253-Article%20Text-3064-1-10-20180321-2.pdf

Suyani, Erni. 2018. “Peranan Public Relations Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat pada Kantor wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Sumatera Utara”. Vol 1(halaman 1-12). Medan: Universitas Dharmawangsa.

file:///C:/Users/HP/AppData/Local/Temp/603-1330-1-SM.pdf

Cipto, Rahajeng Cahyaning Putri. 2019. “Analisis Pelayanan Kesehatan Publik: dalam Jurnal Akuntansi Manajemen Madani.” Vol 3 (halaman 59-86). Balikpapan: STIE Madani.

http://ejamm.stiemadani.ac.id/FILE/20191004084536Jurnal%203.pdf

Setijaningrum, Erna. 2009. Inovasi Pelayanan Publik. Surabaya: PT MEDIKA AKSARA GLOBALINDO, 978-979-21-2355-5.

https://repository.unair.ac.id/97696/7/22A_Inovasi%20Pelayanan%20Publik_OK.pdf

Rumengan, Feron. 2019. “Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kabupaten Minahasa Selatan: Jurnal Administrasi Publik.” Vol 5 (halaman 47-56). Sulawesi Utara: Universitas Sam Ratulangi.

file:///C:/Users/HP/AppData/Local/Temp/26822-54922-1-SM.pdf

PERMEN Nomor 25 Tahun 2009

https://jdihn.go.id/files/4/2009uu025.pdf

Maryam, Neneng Siti. 2016. “Memwujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik: Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi”. Vol 6 (halaman 1-18). Bandung: Universitas Politeknik Kridatama.

https://repository.unikom.ac.id/51314/1/1.neneng-siti-maryam-mewujudkan-good-governance-edited.pdf

Saputro, Harius Eko. 2015. “Kualitas Pelayanan Publik: Jurnal Profesional Fakultas Ilmu Sosial”. Vol 2 (halaman 17-30). Bengkulu: Universitas Dehasen.

file:///C:/Users/HP/AppData/Local/Temp/163-Article%20Text-477-1-10-20160127.pdf

Rukayat, Yayat. 2017. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan: Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi”. Vol 11 (halaman 56-65). Bandung: Universitas Nurtanio.

https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/issue/view/5

Maryam, Neneng Siti. 2016. “ Memwujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik: Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi”. Vol 6 (halaman 1-18). Bandung: Universitas Politeknik Kridatama.

https://repository.unikom.ac.id/51314/1/1.neneng-siti-maryam-mewujudkan-good-governance-edited.pdf

Menteri PAN, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Peyelenggaraan Pelayanan Publik . Jakarta.

https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/NWYwZTQxMTE3Yzk3ZGExNWRiMDIzMTVmMWQ5YzY5NGQyNzljOWViZA==.pdf

Firdaus dan Lawanti, Susi. 2019. “ Keterjangkaun Informasi dalam Pelayanan Publik: Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan”. Vol 2 (halaman 1-7). Palembang: Universitas Sjakhyakirti.

file:///C:/Users/HP/AppData/Local/Temp/14-Article%20Text-25-1-10-20200203.pdf

Nugroho, Mulyanto dan Halik, Abdul. 2016. “ Penerapan Standar Pelayanan Publik pada Kelurahan di Wilayah Kota Kendari: Jurnal Hasil Penelitian LPPM”. Vol 1 (halaman 2251-266). Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945.

file:///C:/Users/HP/AppData/Local/Temp/942-Article%20Text-2259-1-10-20170220.pdf

Mirnasari, Rina Mei. 2013."Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih: Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik". Vol 1 (halaman 71-84). Surabaya: Universitas Airlangga.

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59150458/120190506-48839-jsz9ze-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1646136606&Signature=argKzt19EFCbTpdIrnofwo7ejDJjF6EhChncdEm3FmYQRRwp8P0JhsT7GYj470tffIxKmRPNExV-B8jam8or3WdZj5iQf6k1OacyFZPBNQBX-2dZewCoPJUOEcJ80PCzYmPD0vFIskKMAmy~u0e40IlqtVas8WSzwQ-y3OOhT2qFYrMjBD1iWo~93IA53ypCF5y3hTC41~7qB2xgMxs9jxjo3LQITJ~kBpscSiWRLPO1L7uofKULhEQyU3umU2hLxk29YwkgUDrx9s-Xi~7mjNJ9vPf17gZ7AUkwDtQFLSJKxghVb0xljsjapaVLs~cPKceS0xqE3VK-fQR25vporg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Ranto, Dwi Wahyu Pril. 2014. Pengaruh Harga, Desain Produk, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Ukm Di Yogyakarta: Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi". Vol 5 (halaman 206-218). Yogyakarta: Perguruan Tinggi Yogyakarta.

file:///C:/Users/HP/AppData/Local/Temp/1382-6692-1-PB.pdf

Ariyanti, Anik. 2017." Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Crm Terhadap Loyalitas Pelanggan: Jurnal Pengembangan Wiraswasta". Vol 19 (halaman 227-240). Bekasi: Sekolah Tinggi Ekonomi IPWI Jakarta.
http://ejurnal.stieipwija.ac.id/index.php/jpw/article/viewFile/117/206

Prana, Merry Martha mahayu. 2013. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Penerima Jamkesmas di RSUD Ibnu Sinak Gersik: Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik". Vol 1 (halaman 73-185). Surabaya: Universitas Airlangga.

http://journal.unair.ac.id/filerPDF/21%20Merry_KMP%20V1%20N1%20Jan-April%202013.pdf

Suryani, Ade Nia. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasaan Pelanggan pada laundry Bree Clean serayu: Jurnal Manajemen Kompeten". Vol 4 (halaman 1-8). Sumatera Selatan: Universitas Ekonomi Rahamaniyah.

http://jurnal.stier.ac.id/index.php/mnjm/article/view/202/122

Lubis, Alfi Syahri dan Andayani, Nur Rahmah.2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasaan pelanggan PT. Sucofindo Batam: Jurnal Administrasi Bisnis". Vol. 1 (halaman 232-243). Batam: Universitas Politeknik Negeri Batam.

https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JABA/article/view/619/431

Dhythya, Nolanda. 2020. “Kualitas Pelayanan” . Jakarta: Kelompok MPP.

https://osf.io/vcswk

Aldiani, Agus. 2018. “Upaya Meningkatkan Hunian Kamar Melalui Kualitas Pelayanan Pada Hotel & Resort Putri Duyung Kabupaten Tanah Bumbu”. Vol. 14 (halaman 194-200). Kalimantan Selatan.

file:///C:/Users/HP/AppData/Local/Temp/207-Article%20Text-378-1-10-20180523.pdf

Swasanti, Ida. 2017. “Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran (Suatu Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro): Jurnal Ilmu Administrasi Publik”. Vol. 1 (halaman 1-5). Jawa Timur: Universitas Bojonegoro.
http://ojs.ejournalunigoro.com/index.php/JIAN/article/view/60/48

Setiawan, Hari Harjanto. 2017. “Akta Kelahiran Sebagai Hak Identitas Diri Kewarganegaraan Anak: Jurnal Sosio Informan”. Vol. 3 (halaman 26-39). Pusat Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial, Kementerian Sosial RI: Jakarta Timur.

file:///C:/Users/HP/AppData/Local/Temp/arifin,+8_art3_Hari+Harjanto+Setiawan_Vol+3+No+01+Jan-Apr+2017-1.pdf

Kesuma, Eka. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotelbanda Aceh: Jurnal Manajemen”.Vol. 4 (halaman 174-192). Universitas Syiah Kuala: Banda Aceh.

https://www.researchgate.net/profile/M-Shabri-Abd-Majid/publication/326561015_PENGARUH_KUALITAS_PELAYANAN_DAN_KEPERCAYAAN_TERHADAP_KEPUASAN_PELANGGAN_PADA_SULTHAN_HOTELBANDA_ACEH/links/5b563c780f7e9b240f012d2e/PENGARUH-KUALITAS-PELAYANAN-DAN-KEPERCAYAAN-TERHADAP-KEPUASAN-PELANGGAN-PADA-SULTHAN-HOTELBANDA-ACEH.pdf

Ruminah, Ratna. 2017. " Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIPTC Paramount Sumareccon: Jurnal Sekretari". Vol. 4 (halaman 1-25). Universitas Pamulang: Tangerang Selatan, Banten.

file:///C:/Users/HP/AppData/Local/Temp/822-1429-1-SM.pdf

Dewa, Chriswrdana Bayu. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan di Yogyakarta): Jurnal prespektif". Vol. 16 (halaman 1-6). Universitas Bina Sarana Informatika: Purwokerto, Jawa Tengah.
https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/2347/2051

Lisa, Muhadar, dan Hasbir. 2021. "Implikasi Hukum Pembuatan Akta Notaris Tanpa Kehadiran Penghadap (Studi Putusan Nomor: 196/Pid.B/2018/Pn.Smn) Implications Of Making A Notary Deed Without Attendance Of Attendance (Decision Study Number: 196 / Pid.B / 2018 / Pn.Smn): Jurnal Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ilmu-ilmu Sosial, Hukum, & Pengajarannya". Vol XVI (halaman 256-267). Universitas Mulawarman. Kalimantan Timur.

file:///C:/Users/HP/AppData/Local/Temp/21736-73607-1-PB.pdf

Siswosoediro, Henry. dan Dian, Veronika. 2008. "Mengurus-Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri). Jakarta: Henry Siswosoediro dan Veronika Dian.

https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=B8E6J-3uDVYC&oi=fnd&pg=PA7&dq=Henry+S.+Siswosoediro,+akta+kelahiran+adalah+suatu+bentuk+akta+yang+wujudnya+berupa+selembar+kertas+yang+diterbitkan+oleh+kantor+catatan+sipil+yang+berisi+tentang+informasi+mengenai+identitas+anak+yang+dilahirkan,+yaitu+nama,+tanggal+lahir,+nama+orang+tua,&ots=kMmsUFYR-w&sig=bb1rzJQLo3TdCS-dFZgkDE58-4g&redir_esc=y#v=onepage&q=Henry%20S.%20Siswosoediro%2C%20akta%20kelahiran%20adalah%20suatu%20bentuk%20akta%20yang%20wujudnya%20berupa%20selembar%20kertas%20yang%20diterbitkan%20oleh%20kantor%20catatan%20sipil%20yang%20berisi%20tentang%20informasi%20mengenai%20identitas%20anak%20yang%20dil

ahirkan%2C%20yaitu%20nama%2C%20tanggal%20lahir%2C%20nama%20orang%20tua%2C&f=false

Makmun, Sumandi dan Ambarita, Alben. 2014. "*PERAN KOMITE SEKOLAH DALAM PENINGKATAN MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN(Stusi Kasus di SMK Negeri 2 Metro):* Jurnal Manajemen Mutu Pendidikan". Vol. 2 (halaman 1-17). Universitas Lampung: Bandar Lampung.

http://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/JMMP/article/view/4550/2904

Missa, Veronika Suprojo, Agung dan Adiwidjaja, Ignatius. 2013. "Peran Komunikasi Oraganisasi Pemerintahan Desa Landungsari dalam Menunjang Pelayanan Administrasi Kepada Negara: Juranl Ilmu Sosial dan Politik". Vol. 2 (halaman 25-33). Universitas Tribhuwana Tunggdewi. Malang.

https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/63/90

Yuningsih, Yuyun dan Yulaini, Winni. 2021. "Pemberdayaan Bantuan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Wilayah Pamulihan di Desa Haurngombong selama Pandemi Covid-19". Vol. 1 (halaman 177-185). Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati: Bandung.

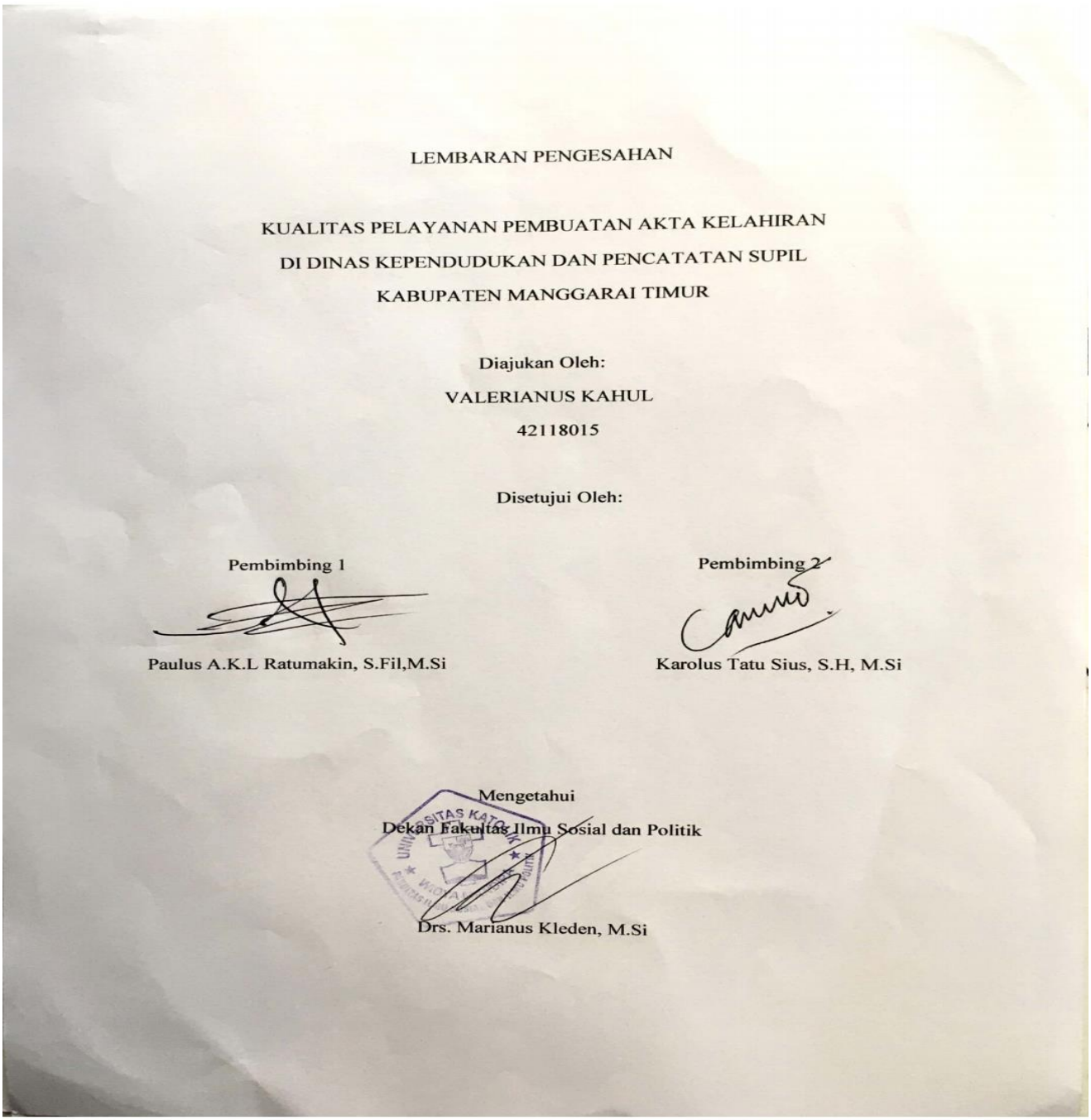
https://proceedings.uinsgd.ac.id/index.php/proceedings/article/view/732/653

Anwar, Kasypul. 2021. "Pelatihan Digitalisasi Layanan PAUD Menggunakan Metode Kreatif Kota Banjarmasin: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat". Vol.1 (halaman 445-450). Universitas Islam Kalimanta: Banjarmasin.

https://stp-mataram.e-journal.id/Amal/article/view/899/700

Lampiran

- **Surat Pengesahan**



LEMBARAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SUPIL
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR

Diajukan Oleh:
VALERIANUS KAHUL
42118015

Disetujui Oleh:

Pembimbing 1

Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil,M.Si

Pembimbing 2

Karolus Tatu Sius, S.H, M.Si

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Drs. Marianus Kleden, M.Si

- **Daftar Pertanyaan**

Daftar Pertanyaan yang akan ditanyakan kepada ASN.

No	Variabel	Pertanyaan
1.	**Berwujud (Bukti Langsung)**	1. Apakah peralatan seperti komputer sudah memadai? 2. Apakah peralatan seperti alat print yang digunakan untuk mencetak dokumen sudah memadai? 3. Apakah sejauh ini alat komunikasi antara penyedia layanan dengan pengguna layanan seperti pengeras suara telah memadai? 4. Apakah kualitas dokumen yang dihasilkan sejauh ini telah akurat?
2.	**Keandalan**	1. Apakah sejauh ini kemampuan penginputan data dari petugas sudah akurat? 2. Apakah sejauh ini waktu penyelesaian layanan sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan? 3. Apakah sejauh ini petugas konsisten dengan janji pelayanan yang disampaiknya kepada masyarakat?
3.	**Daya Tanggap**	1. Apakah pegawai selalu sigap dan selalu *stay* di kantor untuk melayani masyarakat? 2. Apakah kemampuan petugas dalam menghasilkan dokumen Akta kelahiran sejauh ini sudah akurat? 3. Apakah setiap keluhan dari pengguna layanan selalu ditanggapi oleh penyedia layanan sehingga apa yang menjadi permasalahan bisa cepat teratasi?
4.	**Keyakinan/jaminan**	1. Apakah ada jaminan kemudahan kepada pengguna layanan terkait informasi proses pembuatan dokumen akta kelahiran misalnya seperti mengirim pesan singkat atau melalui telepon apabila dokumen yang diajukan pengguna layanan sudah selesai di proses? 2. Apakah jaminan keamanan dari petugas telah memadai?
5.	**Perhatian**	1. Apakah petugas memberikan perhatian kepada pengguna jasa? 2. Apakah ada sikap diskriminasi dari petugas terhadap pengguna jasa yang satu dengan yang lainnya? 3. Apakah penyedia jasa selalu mengutamakan kepentingan pengguna jasa?
6.		Apa Faktor Penghambat kualitas pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur?
7.		Bagaimana Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur.

Daftar Pertanyaan yang akan ditanyakan kepada masyarakat.

No	Variabel	Pertanyaan
1.	**Berwujud (Bukti Langsung)**	1. Apakah peralatan seperti komputer sudah memadai? 2. Apakah peralatan seperti alat print yang digunakan untuk mencetak dokumen sudah memadai? 3. Apakah sejauh ini alat komunikasi antara penyedia layanan dengan pengguna layanan seperti pengeras suara telah memadai? 4. Apakah kualitas dokumen yang dihasilkan sejauh ini telah akurat?
2.	**Keandalan**	1. Apakah sejauh ini kemampuan penginputan data dari petugas sudah akurat? 2. Apakah sejauh ini waktu penyelesaian layanan sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan? 3. Apakah sejauh ini petugas konsisten dengan janji yang disampaiknya kepada masyarakat?
3.	**Daya Tanggap**	1. Apakah pegawai selalu sigap dan selalu ada di kantor untuk melayani masyarakat? 2. Apakah kemampuan pegawai dalam menghasilkan dokumen Akta Kelahiran sudah optimal? 3. Apakah setiap keluhan dari pengguna layanan selalu ditanggapi oleh penyedia layanan sehingga apa yang menjadi permasalahan bisa cepat teratasi?
4.	**Keyakinan/jaminan**	1. Apakah ada jaminan kemudahan kepada pengguna layanan terkait informasi proses pembuatan akta kelahiran misalnya seperti mengirim pesan singkat atau melalui telepon apabila dokumen yang diajukan pengguna layanan sudah selesai di proses? 2. Apakah jaminan keamanan dari penyedia layanan sudah memadai?
5.	**Perhatian**	1. Apakah petugas memberikan perhatian kepada pengguna jasa? 2. Apakah ada sikap diskriminasi terhadap pengguna jasa yang satu dengan yang lainnya khusunya layanan pembuatan akta kelahiran? 3. Apakah penyedia jasa mengutamakan kepentingan dari pengguna jasa?

- **Dokumentasi**

Dokumentasi: Kantor DISDUKCAPIL Manggarai Timur

Dokumentasi: Wawancara dengan Petugas

Dokumentasi: Wawancara dengan Petugas

Dokumentasi: Wawancara dengan Petugas

Dokumentasi: Wawancara dengan masyarakat

Dokumentasi: Wawancara dengan Masyarakat