



Galang Bagus Pribadi
Mokoagow¹
Ramli Mahmud²
Udin Hamim³

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW TIMUR

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Kualitas Pelayanan Publik pada layanan pendaftaran penduduk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui keterangan informan, baik dari pemerintah maupun masyarakat Kabupaten Bolaang Mongondow, serta data sekunder yang diambil dari arsip laporan instansi terkait. Teknik pengumpulan data yang digunakan mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dinilai dari beberapa dimensi, antara lain tangible, reliability, dan responsiveness. Dimensi tangible menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pelayanan belum memadai dan memuaskan masyarakat. Namun, dari segi reliability atau kehandalan, pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dinilai baik sesuai dengan waktu yang dijadwalkan dan biaya yang jelas. Sementara itu, dari dimensi responsiveness, pegawai dinas tersebut mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur terdiri dari dua aspek utama, yaitu sumber daya manusia (SDM) dan sarana dan prasarana. Sumber daya manusia dinilai memiliki kualifikasi pendidikan dan keahlian yang memadai, namun terdapat kesenjangan literasi digital antara petugas dan masyarakat, serta tantangan dalam mengatasi kendala literasi digital. Sedangkan aspek sarana dan prasarana menunjukkan kurangnya gedung kantor dan fasilitas pendukung, serta upaya meningkatkan infrastruktur yang masih dalam proses evaluasi dan pencarian solusi alternatif. Kesimpulannya, penelitian ini memberikan gambaran komprehensif tentang kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, serta menyoroti faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Pendaftaran, Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil

Abstract

This research aims to examine the quality of public services in population registration services at the Population and Civil Registry Service of East Bolaang Mongondow Regency using qualitative descriptive methods. The data sources consist of primary data obtained through information from informants, both from the government and the people of Bolaang Mongondow Regency, as well as secondary data taken from the report archives of related agencies. Data collection techniques used include observation, interviews and documentation. The results of the research findings show that the quality of public services at the Population and Civil Registry Office of East Bolaang Mongondow Regency is assessed from several dimensions, including tangible, reliability and responsiveness. The tangible dimension shows that service support facilities are not adequate and satisfy the community. However, in terms of reliability, the services provided by the Population and Civil Registry Service are considered good according to the scheduled time and clear costs. Meanwhile, from the dimension of

^{1,2,3}Prodi PPKn, Universitas Negeri Gorontalo
 email: galangmokoagowww@gmail.com, ramlimahmud33@ung.ac.id, udin.hamim@ung.ac.id

responsiveness, these service employees are able to provide friendly, polite and responsive service to the needs of the community. The factors that hinder the quality of public services at the East Bolaang Mongondow Regency Population and Civil Registry Office consist of two main aspects, namely human resources (HR) and facilities and infrastructure. Human resources are considered to have adequate educational qualifications and expertise, however there is a digital literacy gap between officers and the community, as well as challenges in overcoming digital literacy obstacles. Meanwhile, the facilities and infrastructure aspect shows a lack of office buildings and supporting facilities, as well as efforts to improve infrastructure which are still in the process of evaluating and searching for alternative solutions. In conclusion, this research provides a comprehensive picture of the quality of public services at the Population and Civil Registry Service of East Bolaang Mongondow Regency, as well as highlighting the factors that influence the quality of these services.

Keywords: Quality, Registration Services, Population and Civil Registry Services

PENDAHULUAN

Dalam sebuah kehidupan bermasyarakat, bernegara serta mempunyai tatanan pemerintahan tentunya Perihal sebuah Pelayanan Publik adalah sesuatu hal yang berkaitan dengan segala beberapa sektor pemerintahan. Memiliki ruang lingkup hal terkait dengan regulasi dalam bernegara, dalam memberikan bentuk sebuah pelayanan public yang diharapkan masyarakat dari berbagai segi aspek pelayanan, diawali dari pengaturan ataupun sebuah pelayanan lain untuk memenuhi kebutuhan dan sektor lain termasuk dalam bidang kependudukan dan catatan sipil. Sebagaimana tercantum dalam UUD 1945 sebagai regulasi berlaku bahwa Negara memiliki sebuah kewajiban untuk pelaksanaan dalam Pelayanan publik melayani seluruh warga negara dan penduduknya dalam rangka berjalannya proses pemerintahan dan kehidupan masyarakat yang sejahtera. Penyelenggaraan atau pemberi sebuah pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah terkait di segala sektor saling memiliki keterkaitan dalam bidang pelayanan terkhusus pelayanan publik. Hamim, et.,al (2022) menegaskan pada dasarnya, pemerintah merupakan penyedia layanan institusi yang dibentuk agar mengakomodasi semua kepentingan masyarakat, maupun pemerintah dalam pelaksanaan tugas-tugas negara yang kompleks.

Dengan demikian, terdapat keterkaitan dan korelasi antar sektor kehidupan yang mencakup berbagai lini. Dalam kultur kehidupan berbangsa, pemerintah dapat melaksanakan atau memberi sebuah bentuk pelayanan yang senantiasa diinginkan dari semua sasaran pelayanan publik, seperti berawal bermula berupa peraturan dan pelayanan lainnya untuk memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat dalam kependudukan dan catatan sipil. Menyediakan layanan dan lain-lain. Kualitas pelayanan publik belum sesuai pada porsi pelaksanaannya dengan acuan regulasi dalam pelaksanaannya, sering kita menemukan bahwa masih banyak hal yang berkaitan dengan proses pelayanan publik dimana pemerintah terasa kurang bisa dengan maksimal memberikan kepuasan dan masih dapat melakukan sebuah kilas balik atau serta evaluasi. Kurang bagusnya sebuah Kualitas Pelayanan publik ini antara lain diakibatkan oleh belum diaplikasikannya point-point yang dianggap sebagai tolak ukur dalam proses pelayanan public.

Di Indonesia, sebenarnya, upaya telah lama direncanakan oleh pemerintah untuk meningkatkan bentuk pelayanan antara lain Perpres No. 5 Tahun 1984 membahas tentang pedoman penyederhanaan dan pengelolaan perizinan di bidang usaha. Menyusul upaya ini, peraturan Menteri Negara tentang penggunaan peralatan nasional diundangkan. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan mengacu pada Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan regulasi pelaksanaan dan undang-undang yang diberlakukan kepada semua penerima atau sasaran pelayanan publik baik dalam bentuk sebuah barang atau jasa. Dinyatakan sebagai seperangkat implementasi. Layanan umum yang diberikan oleh pemerintah selaku pelaksana atau pemberi pelayanan. Menurut undang-undang Kementerian Pendayagunaan Otoritas Peralatan Kewarganegaraan Nasional Reformasi Birokrasi Republik Indonesia MENPAN 2004 No. 63, agar dapat terciptanya sebuah pelayanan publik yang baik dan sesuai harapan penerima pelayanan baik segi barang atau jasa. Maka

proses pelaksanaan pelayanan dianggap perlu sesuai dengan kualitas serta asas atau standar pada proses pelayanannya;

Pertama, Transparansi, yaitu point keterbukaan dalam proses pelayanan publik, selain memberikan kemudahan, informasi yang diberikan pun tidak ada yang ditutup-tutupi sehingga dalam proses pelayanan perlu adanya keterbukaan antara pelaksana pelayanan public dan penerima pelayanan public; Kedua, Akuntabilitas, adalah proses pelaksanaan yang bisa dipertanggungjawabkan sesuai aturan pelaksanaan atau standar operasional serta regulasi dan pedoman dalam proses dan progress pelayanan public; Ketiga, Kondisional, dalam hal ini yang dimaksudkan adalah memiliki korelasi situasi atau keadaan dan antara sebuah kesesuaian kondisi pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip mengutamakan kepentingan umum dan asas pelayanan publik sehingga mempertimbangkan antara kondisi dan keadaan serta situasi dalam proses pelaksanaan Pelayanan Publik.

Selanjutnya Keempat, Partisipatif, yaitu memberikan ruang dan keterlibatan masyarakat dalam proses pelaksanaan Pelayanan Publik sesuai dengan keinginan, sebuah kritik, saran, aspirasi, ataupun sebuah keinginan masyarakat, dalam kata lain dapat memberi kritik dan saran demi sebuah perbaikan aktivitas pelayanan publik; Kelima, Kesamaan Hak, merupakan point yang mengedepankan kesamaan posisi antara sesama penerima pelayanan publik. Dengan kata lain tidak mengistimewakan atau nepotisme, tidak pilih kasih atau diskriminatif, nepotisme yang dimaksud adalah adanya keseimbangan tanpa melihat penerima pelayanan dari latar belakang tiap individu; Keenam, Keseimbangan hak dan kewajiban. Artinya, dalam pelaksanaan kedua peran yaitu penerima dan pemberi pelayanan publik harus mampu menjalankan hak dan kewajibannya pada kehidupan bermasyarakat.

Standarisasi berdasarkan undang-undang pelayanan publik nomor 25 tahun 2009 pasal 20, yaitu 1) Pelaksana memiliki kewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan melihat beberapa kemampuan pemberi pelayanan publik, kondisi masyarakat, dan keadaan atau situasi . 2) dalam membuat dan mencanangkan sebuah standar pelayanan seperti dimaksud pada ayat 1, pemberi pelayanan publik wajib memberikan kesempatan kepada masyarakat dan pihak terkait untuk berpartisipasi , 3) Pemberi pelayanan publik memiliki kewajiban melaksanakan sebuah standar pelayanan seperti dimaksud pada ayat 1. 4) Partisipasi langsung masyarakat dan pihak terkait pada ayat 2 dilaksanakan dengan point-point kesamaan hak, berkaitan dengan jenis pelayanan publik, memiliki standar pelaksanaan dan mengutamakan kepentingan umum dan juga hidup dalam keadaan masyarakat majemuk.

Pelayanan Publik yang diberikan oleh Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur untuk bisa memenuhi Kualitas pelayanan yang baik. Kualitas Pelayanan publik yang diharapkan yaitu keseluruhan dalam bentuk khas (barang dan jasa) yang mendukung kemampuan untuk memenuhi kebutuhan, yaitu kualitas segala sesuatu yang memberikan kepuasan masyarakat. Kualitas Pelayanan Publik dalam ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan secara nyata yang dirasakan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur.

Di Kabupaten Bolaang Mongondow Timur terdapat beberapa problematika yang dianggap kurang sesuai dengan standar Kualitas Pelayanan Publik khususnya pada pelayanan pendaftaran penduduk. Berdasarkan observasi awal yang dilaksanakan peneliti yaitu tentang pelayanan administrasi kependudukan, terdapat kekeliruan dalam penulisan kata (typo) pada KTP contohnya nama daerah “Bolaang Mongondow Timur” menjadi “Bolaang Mongondow Timur” dan kurang cekatan dalam pembuatan administrasi kependudukan (KTP, Akta Kelahiran, maupun akta kematian). Pada realita dan fakta nyata bisa ditarik pernyataan bahwa bentuk pelayanan belum dilaksanakan secara maksimal terlihat dari beberapa permasalahan di dalamnya yaitu: Para pegawai masih jauh dari kata profesional atau kurang memiliki ketelitian dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, sehingga dalam proses pelaksanaan kinerja yang kurang baik sangat mempengaruhi produk pelayanan yang dilakukan oleh pegawai terhadap masyarakat contoh dalam pembuatan e-KTP masih ada kesalahan dalam penulisan nama, tanggal lahir d Hal ini membuktikan bahwa Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur belum sepenuhnya berjalan dengan baik atau sesuai dengan tujuan yang diinginkan karena masih banyaknya berbagai problematika yang terjadi di tengah berlangsungnya Pelayanan Publik. Berdasarkan uraian diatas, serta melihat keadaan mengenai Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

yang ada di kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Untuk itu, tujuan dilaksanakannya penelitian ini untuk melihat Kualitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bolaang Mongondow Timur” serta faktor apa saja yang menghambat kualitas pelayanan tersebut.

METODE

Pada hakikatnya pendekatan penelitian digunakan untuk mencari dan menemukan kebenaran rumusan acuan yang mengarah pada pertanyaan penelitian. Anda dapat menggunakan pendekatan penelitian khusus untuk mengetahui kebenaran masalah. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif karena bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Dengan kata lain, tujuan penelitian kualitatif adalah bahwa analisis juga merupakan analisis kualitatif (seperti penelitian deskriptif) karena penelitian kualitatif diartikan sebagai penelitian yang datanya berupa kualitatif, seperti yang dikatakan Sugino (2015). Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder serta menerapkan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data primer meliputi Subari Manangin, SKM (Kepala Dinas), Biktor Arundaa, M.M.Pd (Sekretaris Dinas), Fira Firdaus Ambrak, SAB (Kepala Bidang PIAK), serta beberapa warga setempat seperti Sutarti, Rini Lompu, Cica Mamonto, dan Dimas. Partisipasi mereka sebagai sumber data primer memungkinkan peneliti untuk memahami pandangan, pengalaman, dan aspirasi masyarakat terkait dengan pembangunan desa secara lebih mendalam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dimensi “Tangible” Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur

Zeithaml-Parasuraman-Berry, (1990) dikutip dari (Taufiqurokhman dan Evi 2018) bahwa dimensi Tangibles melibatkan aspek fisik pelayanan seperti sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi. Dalam dimensi ini meliputi kemodernan peralatan, daya tarik fasilitas, kerapian petugas, serta kelengkapan peralatan penunjang seperti pamflet atau flowchart. Penelitian menunjukkan bahwa dimensi "tangible" kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur masih menghadapi tantangan terkait sarana prasarana. Meskipun beberapa fasilitas penunjang pelayanan belum optimal, tetapi terlihat komitmen untuk memperbaiki dan menyempurnakan kondisi tersebut. Langkah proaktif juga diidentifikasi dengan rencana penambahan alat perekam oleh pihak terkait untuk melaksanakan pelayanan pembuatan KTP Elektronik secara keliling, mencapai masyarakat di pelosok desa. Meskipun demikian, kesadaran terhadap kebutuhan peningkatan kuantitas dan kualitas sarana prasarana pendukung pelayanan menunjukkan tekad untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Pendapat masyarakat menegaskan bahwa kondisi fasilitas fisik berpengaruh besar pada persepsi terhadap kualitas layanan. Kekurangan sarana dan prasarana yang memadai dapat menciptakan hambatan dan ketidaknyamanan dalam menerima pelayanan. Oleh karena itu, harapan agar pemerintah memberikan perhatian lebih terhadap peningkatan fasilitas fisik menjadi suara yang konsisten. Untuk mengukur temuan penelitian, beberapa indikator ditemukan. Kebersihan dan ketertiban di kantor tergolong cukup namun memerlukan perhatian lebih. Fasilitas fisik, seperti meja layanan dan ruang tunggu, perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna layanan. Tanda petunjuk dan informasi sudah tersedia tetapi perlu diperkuat untuk membantu navigasi pengguna layanan. Kondisi peralatan dan teknologi tergolong baik, memberikan keyakinan terhadap efisiensi pelayanan. Penataan ruang perlu dievaluasi lebih lanjut untuk menciptakan suasana yang lebih positif.

Berdasarkan temuan yang diungkapkan, dapat dihubungkan dengan konsep dan teori Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) yang telah dikutip oleh Taufiqurokhman dan Evi (2018). Teori ini menekankan dimensi Tangibles dalam konteks pelayanan, mencakup aspek fisik dari suatu layanan. Temuan tersebut secara konsisten mencerminkan relevansi dan aplikasi dimensi Tangibles dalam konteks pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Pertama, temuan terkait sarana fisik perkantoran yang masih menghadapi tantangan menunjukkan keterlibatan langsung dengan dimensi sarana fisik,

sesuai dengan penekanan teori Zeithaml-Parasuraman-Berry tentang pentingnya sarana fisik dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Kedua, langkah proaktif dengan rencana penambahan alat perekam untuk melaksanakan pelayanan pembuatan KTP Elektronik mencerminkan usaha untuk memodernisasi peralatan dan teknologi. Langkah ini sesuai dengan dimensi kemodernan peralatan yang ditekankan dalam teori, yang dapat memberikan keyakinan terhadap efisiensi pelayanan.

Selanjutnya, perluasan fasilitas fisik seperti meja layanan dan ruang tunggu, yang bertujuan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, mencerminkan perhatian terhadap daya tarik fasilitas. Sementara upaya meningkatkan kesadaran terhadap kebutuhan peningkatan sarana prasarana pendukung pelayanan menunjukkan komitmen terhadap kerapian petugas. Kedua aspek ini sejalan dengan dimensi daya tarik fasilitas dan kerapian petugas yang ditekankan dalam teori.

Dimensi "Reliability" Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur

Zeithaml-Parasuraman-Berry, (1990) dikutip dari (Taufiqurokhman dan Evi 2018) Reliability adalah komponen yang menekankan kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, termasuk janji penyelesaian sesuatu, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, dan ketepatan waktu yang dijanjikan, serta penanganan kesalahan pencatatan. Dari hasil penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, khususnya pada kategori "Reliability" atau kehandalan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan yang memuaskan telah tercapai. Prestasi ini tercermin dari pandangan positif terkait kecepatan, akurasi, dan ketepatan waktu dalam proses pembuatan produk layanan seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan KTP Elektronik (e-KTP). Para informan, termasuk masyarakat penerima layanan, menyatakan bahwa pemrosesan dokumen dilaksanakan sesuai dengan Standar Operating Procedure (SOP) yang telah ditetapkan, yang menciptakan keandalan dalam memberikan pelayanan.

Langkah-langkah positif, seperti pembebasan biaya retribusi untuk layanan tertentu, transparansi pembiayaan, dan kesesuaian dengan regulasi daerah, turut memberikan dampak positif pada persepsi masyarakat terhadap keandalan layanan. Meskipun terdapat beberapa catatan terkait nomor antrian dan ketidakjelasan waktu penyelesaian, umumnya, kesan positif dan kepercayaan masyarakat terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dalam aspek kehandalan cukup kuat.

Indikator temuan mencakup kecepatan tanggapan yang dinilai cukup tinggi terhadap pertanyaan atau keluhan, ketersediaan informasi yang mudah diakses untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat, pelayanan yang dianggap fleksibel sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan keterbukaan dalam komunikasi terkait feedback atau saran yang dianggap baik. Temuan penelitian yang mengungkapkan bahwa Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, terutama dalam kategori "Reliability" (Kehandalan), telah mencapai tingkat kepuasan yang memuaskan dapat dianalisis dengan menghubungkannya dengan teori Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990), sebagaimana dikutip dari Taufiqurokhman dan Evi (2018).

Teori ini menegaskan bahwa Reliability adalah komponen kritis dalam kualitas pelayanan, yang menyoroti kemampuan dan keandalan dalam memenuhi janji-janji pelayanan. Secara khusus, temuan yang menyatakan bahwa kantor tersebut berhasil mencapai tingkat kepuasan yang memuaskan dalam aspek kehandalan menunjukkan keterlibatan yang sesuai dengan konsep ini. Dalam teori Zeithaml-Parasuraman-Berry, kehandalan mencakup janji penyelesaian sesuatu, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, ketepatan waktu yang dijanjikan, dan penanganan kesalahan pencatatan. Temuan positif terkait kecepatan, akurasi, dan ketepatan waktu dalam proses pembuatan produk layanan, seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan KTP Elektronik (e-KTP), mencerminkan keberhasilan dalam memenuhi komponen-komponen tersebut. Langkah-langkah positif seperti pembebasan biaya retribusi untuk layanan tertentu, transparansi pembiayaan, dan kesesuaian dengan regulasi daerah memberikan dampak positif pada persepsi masyarakat terhadap keandalan layanan. Meskipun catatan terkait nomor antrian dan ketidakjelasan waktu penyelesaian muncul, kesan positif dan kepercayaan masyarakat pada Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dalam aspek kehandalan cukup kuat.

Dimensi “Responsiveness” Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur

Zeithaml-Parasuraman-Berry, (1990) dikutip dari (Taufiqurokhman dan Evi 2018) dimensi Responsiveness adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan dengan cepat, tanggap terhadap keinginan konsumen, dan keterlibatan petugas dalam memberikan bantuan serta pemberian pelayanan dengan cepat. Hasil penelitian terhadap dimensi "Responsivitas" dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam proses pembuatan produk layanan seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan KTP Elektronik (e-KTP) dinilai positif oleh berbagai pihak. Pegawai di Dindikcapil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur terlihat responsif dan sigap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan memberikan tanggapan yang ramah dan sopan terhadap pertanyaan dan kebutuhan masyarakat. Adanya mekanisme formal untuk menanggapi keluhan dan saran dari masyarakat juga diimplementasikan sebagai bagian dari upaya perbaikan pelayanan.

Dari perspektif masyarakat, pengalaman dalam proses pembuatan dokumen kependudukan, seperti Akta Kelahiran, KK, dan e-KTP, memberikan kesan positif terkait kualitas dan responsivitas pelayanan publik di Disdukcapil. Umpan balik dari masyarakat diterima dengan baik, dan tindakan perbaikan terus dilakukan untuk meningkatkan layanan. Oleh karena itu, responsivitas Dindikcapil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur terhadap kebutuhan masyarakat, terutama dalam proses pembuatan produk layanan, menciptakan lingkungan pelayanan yang adaptif dan memperhatikan aspirasi serta harapan masyarakat. Indikator temuan melibatkan kecepatan tanggapan yang dinilai cukup tinggi terhadap pertanyaan atau keluhan dari pengguna layanan, ketersediaan informasi yang mudah diakses untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat, pelayanan yang dianggap fleksibel sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan keterbukaan dalam komunikasi terutama terkait feedback atau saran yang dianggap baik. Temuan penelitian terkait dimensi Responsiveness, sebagaimana dijelaskan dalam teori Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) yang dikutip dari Taufiqurokhman dan Evi (2018), menunjukkan bahwa Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur telah berhasil menciptakan lingkungan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam teori tersebut, Responsiveness didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan bantuan dan pelayanan dengan cepat, merespons keinginan konsumen, dan melibatkan petugas dalam memberikan bantuan dengan pelayanan yang cepat. Temuan penelitian mencerminkan keterlibatan positif dan tanggapnya petugas Disdukcapil terhadap kebutuhan masyarakat dalam proses pembuatan dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan KTP Elektronik (e-KTP). Pegawai di Dindikcapil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur terbukti responsif dan sigap dalam memberikan pelayanan, dengan memberikan tanggapan yang ramah dan sopan terhadap pertanyaan dan kebutuhan masyarakat. Adanya mekanisme formal untuk menanggapi keluhan dan saran dari masyarakat juga mencerminkan komitmen untuk meningkatkan kualitas responsivitas pelayanan. Dari perspektif masyarakat, temuan menunjukkan bahwa pengalaman dalam proses pembuatan dokumen kependudukan menciptakan kesan positif terkait kualitas dan responsivitas pelayanan publik di Disdukcapil. Umpan balik dari masyarakat diterima dengan baik, dan langkah-langkah perbaikan terus dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan tingkat responsivitas.

Dengan demikian, temuan penelitian secara konsisten mendukung konsep Responsiveness dalam teori Zeithaml-Parasuraman-Berry, menunjukkan bahwa Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur telah berhasil mengimplementasikan dimensi ini dalam menyediakan pelayanan yang responsif dan memenuhi kebutuhan konsumen. Secara keseluruhan, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur masih menghadapi beberapa tantangan, terutama terkait dengan aspek sarana prasarana. Meskipun demikian, terdapat komitmen dari pihak Dinas untuk melakukan perbaikan dan peningkatan. Di sisi lain, kehandalan layanan, termasuk ketepatan informasi dan ketersediaan waktu, telah

mencapai tingkat kepuasan yang memuaskan. Responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat juga terlihat baik, menciptakan lingkungan pelayanan yang adaptif dan responsif.

Faktor Sumber Daya Manusia

(Rianti et al. 2019) mengemukakan bahwa faktor Sumber Daya Manusia (SDM) merujuk pada keterlibatan tenaga kerja dalam menyelenggarakan layanan publik. Kualitas pelayanan publik sangat tergantung pada kompetensi, keterampilan, motivasi, dan etika kerja dari individu atau tim yang terlibat dalam proses pelayanan. Adanya hambatan dalam Sumber Daya Manusia dapat mencakup beberapa aspek, seperti (1) Keterbatasan Kompetensi. Jika petugas pelayanan kurang memiliki pengetahuan atau keterampilan yang cukup, hal ini dapat menghambat kemampuan mereka untuk memberikan layanan yang berkualitas. (2) Ketidakmampuan atau Kurangnya Motivasi. Kelelahan, ketidakpuasan, atau kurangnya motivasi dapat mengakibatkan pelayan tidak memberikan pelayanan secara optimal. (3) Etika dan Sikap Pelayanan. Sikap buruk, kurangnya etika pelayanan, atau perilaku yang tidak sesuai dapat berdampak negatif pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Hasil riset menunjukkan bahwa secara keseluruhan, Dinas Dukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) petugas pelaksana yang sudah memenuhi standar kualifikasi. Namun, permasalahan muncul karena minimnya pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan layanan digital, terutama dalam proses pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan KTP Elektronik (e-KTP). Kualitas pelayanan tidak hanya tergantung pada kualifikasi SDM internal, melainkan juga terkait dengan literasi digital masyarakat. Proses pelayanan membutuhkan pemahaman dan keterampilan digital yang lebih baik dari pengguna. Oleh karena itu, terlihat perlunya menerapkan program edukasi dan pelatihan yang lebih intensif, terutama dalam memperkenalkan penggunaan layanan digital, untuk meningkatkan literasi masyarakat.

Dengan fokus pada proses pembuatan dokumen kependudukan, langkah-langkah ini diharapkan dapat mengatasi kesenjangan pengetahuan antara penyelenggara dan pengguna layanan. Peningkatan literasi digital diharapkan akan membawa efisiensi dalam proses pelayanan, meningkatkan akurasi dokumen, dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada masyarakat. Sehingga, upaya-upaya ini diarahkan untuk menciptakan lingkungan pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Indikator temuan melibatkan kualifikasi pendidikan dan keahlian personel di Dinas Dukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur yang memenuhi standar yang diinginkan. Terdapat kesenjangan literasi digital di antara petugas internal dan masyarakat, terutama dalam proses pelayanan digital seperti pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan KTP Elektronik (e-KTP). Kesiapan petugas dalam memahami dan merespons kebutuhan masyarakat dinilai baik, tetapi ada tantangan dalam mengatasi kendala literasi digital. Diperlukan program edukasi dan pelatihan yang intensif, terutama dalam mengenalkan penggunaan layanan digital, untuk meningkatkan literasi masyarakat.

Temuan penelitian secara substansial memvalidasi teori yang diusulkan oleh (Rianti, Rusli, dan Yuliani 2019) tentang faktor Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menyelenggarakan layanan publik. Teori ini menekankan bahwa kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kompetensi, keterampilan, motivasi, dan etika kerja individu atau tim yang terlibat dalam proses pelayanan. Dari hasil penelitian, terlihat bahwa kualifikasi pendidikan dan keahlian petugas Dukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur memenuhi standar, yang dapat dianggap sebagai faktor positif mendukung kualitas pelayanan. Namun, temuan juga mengungkapkan kesenjangan literasi digital di kalangan masyarakat, mencerminkan hambatan dalam kompetensi yang dapat mempengaruhi pelayanan digital. Meskipun kesiapan petugas dinilai baik, tantangan literasi digital mencerminkan kompleksitas motivasi dan semangat yang dapat mempengaruhi layanan secara keseluruhan. Perlunya program edukasi dan pelatihan yang lebih intensif juga mencerminkan upaya untuk meningkatkan motivasi dan keterampilan, sejalan dengan teori SDM. Keseluruhan, temuan ini menggambarkan bagaimana faktor-faktor yang dijelaskan dalam teori SDM berperan signifikan dalam membentuk kualitas pelayanan publik, menyoroti pentingnya Sumber Daya Manusia yang kompeten dan berkomitmen untuk meningkatkan efektivitas dan responsivitas pelayanan di Dukcapil.

Faktor Sarana dan Prasarana

(Rianti et al. 2019) mengemukakan bahwa Sarana dan Prasarana adalah segala fasilitas, alat, dan infrastruktur yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Jika terdapat kendala dalam aspek ini, kualitas pelayanan dapat terganggu. Beberapa hambatan yang mungkin timbul adalah (1) Ketidacukupan Alat dan Peralatan: Jika sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan kurang memadai atau rusak, hal ini dapat menghambat proses pelayanan. (2) Infrastruktur yang Tidak Memadai: Aksesibilitas yang buruk atau infrastruktur yang tidak memadai dapat menyulitkan masyarakat dalam mendapatkan layanan publik. (3) Ketidakersediaan Ruang Kerja yang Nyaman: Lingkungan kerja yang tidak kondusif dapat mempengaruhi produktivitas dan kenyamanan petugas, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa sarana dan prasarana di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur memiliki dampak yang signifikan pada kualitas layanan. Kurangnya gedung kantor, fasilitas ruang tunggu yang tidak memadai, kamar mandi yang kurang representatif, dan letak mushola yang kurang strategis menjadi perhatian utama. Faktor-faktor ini menciptakan tantangan dalam mencapai efisiensi dan kenyamanan dalam pelayanan, terutama dalam proses pembuatan dokumen kependudukan. Kesadaran pihak Dinas terhadap kondisi ini diimbangi dengan hambatan finansial yang menghambat upaya perbaikan dan peningkatan infrastruktur. Keterbatasan anggaran menciptakan dampak negatif, terutama dalam efisiensi proses pelayanan. Meskipun demikian, komitmen dari pejabat Dinas Pencatatan Sipil untuk mencari solusi alternatif, seperti melibatkan pihak eksternal atau mencari sumber dana tambahan, menunjukkan niat untuk mengatasi kendala tersebut.

Indikator temuan mencakup ketidacukupan gedung kantor dan fasilitas pendukung, evaluasi dan upaya mencari solusi alternatif dari Dinas terhadap keterbatasan anggaran, serta dampak negatif pada efisiensi pelayanan akibat kondisi sarana dan prasarana yang kurang memadai. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya langkah-langkah perbaikan dan peningkatan sarana-prasarana sebagai strategi krusial untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan publik di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Penelitian terkait sarana dan prasarana di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dapat dianalisis dengan teori yang dikemukakan oleh Rianti, Rusli, dan Yuliani (2019). Teori ini menegaskan bahwa sarana dan prasarana memiliki peran krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan kendala dalam aspek ini dapat berdampak negatif pada kualitas pelayanan. Kurangnya gedung kantor, fasilitas ruang tunggu yang tidak memadai, kamar mandi yang kurang representatif, dan letak mushola yang kurang strategis menjadi kendala utama yang sejalan dengan hambatan yang dijelaskan dalam teori. Kendala seperti ketidacukupan alat dan peralatan, infrastruktur yang tidak memadai, serta ketidakersediaan ruang kerja yang nyaman, dapat menghambat proses pelayanan dan mempengaruhi kenyamanan petugas, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan.

Dalam konteks ini, temuan penelitian menunjukkan bahwa hambatan tersebut tidak hanya relevan secara teoritis, tetapi juga termanifestasi secara konkret dalam kondisi di lapangan. Adanya kesadaran dari pihak Dinas terhadap kondisi tersebut mencerminkan pemahaman akan pentingnya sarana dan prasarana yang memadai dalam memberikan layanan publik yang efektif. Meskipun terdapat hambatan finansial yang signifikan, komitmen dari pejabat Dinas untuk mencari solusi alternatif dan meningkatkan infrastruktur menunjukkan kesadaran akan dampak pentingnya sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan. Kesimpulan ini memvalidasi relevansi teori yang mengemukakan bahwa kendala dalam sarana dan prasarana dapat mengganggu kualitas pelayanan publik, dan langkah-langkah perbaikan menjadi krusial untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang kualitas pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, diperoleh kesimpulan sebagai berikut; (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow dilihat dari dimensi yaitu, tangible, reliability, responsiveness. (2) Dimensi Tangible, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan bukti fisik, fasilitas pendukung pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bolaang

Mongondow Timur belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum adanya kipas angin maupun AC di ruang tunggu, belum adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian proses layanan. (3) Dimensi Reliability atau kehandalan, Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur telah melakukan pelayanan yang baik. Hal ini ditandai dengan cepatnya waktu pemrosesan/pembuatan produk layanan yang sesuai dengan waktu yang ada di SOP (Standard Operating Procedure), serta biaya yang dibebankan masyarakat sudah terbuka dan jelas. (c) Dimensi Berdasarkan diketahui bahwa pegawai Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan.

Selanjutnya, Faktor Yang Menghambat Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow dilihat dua faktor yakni; SDM dan Sarana dan Prasarana. (1) Sumber Daya Manusia (SDM) dapat ditarik kesimpulan bahwa dilihat dari Kualifikasi Pendidikan dan Keahlian personel di Dinas Dukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur memenuhi standar yang diinginkan. Selanjutnya, Literasi Digital Masyarakat Terdapat kesenjangan literasi digital di antara petugas internal dan masyarakat, khususnya dalam proses pelayanan digital seperti pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan KTP Elektronik (e-KTP). Terakhir adalah Kesiapan Petugas dalam memahami dan merespons kebutuhan masyarakat dinilai baik, tetapi ada tantangan dalam mengatasi kendala literasi digital. Edukasi Digital. Perlunya program edukasi dan pelatihan yang intensif, terutama dalam mengenalkan penggunaan layanan digital, untuk meningkatkan literasi masyarakat. (2) Sarana dan Prasarana. Dapat disimpulkan bahwa Kurangnya gedung kantor sendiri dan fasilitas pendukung, seperti ruang tunggu dan kamar mandi, menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, juga terdapat Upaya Meningkatkan Infrastruktur. Meskipun terdapat keterbatasan anggaran, Dinas sedang melakukan evaluasi dan mencari solusi alternatif untuk meningkatkan sarana dan prasarana.

DAFTAR PUSTAKA

- Hamim, U., Mahmud, R., Lukum, R., & Nurdin, M. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lito Kecamatan Paguyaman Pantai. *JAMBURA Journal Civic Education*, 2(1), 130-135.
- Rianti, Selvi, Zaili Rusli, and Febri Yuliani. (2019). "Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis* 1(1):15–28. doi: 10.36917/japabis.v1i1.7.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Taufiqurokhman dan Evi, S. 2018. "Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik, UMK Press, Tangerang Selatan." (August).
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Kementerian Pendayagunaan Otoritas Peralatan Kewarganegaraan Nasional Reformasi Birokrasi Republik Indonesia MENPAN 2004 No. 63