

NASKAH PUBLIKASI

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi
Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Tahun
2017

Disusun Oleh:

ZACHRA SONIYA HARDIYANI

NIM 20140520141

Telah Disetujui dan Disahkan Pada:

Hari dan Tanggal : Sabtu, 3 Maret 2018

Tempat : Ruang Sidang Fisipol

Jam : 10.00 – 12.00 WIB

Dosen Pembimbing


Dr. Ulung Pribadi, M.Si.

Mengetahui,



Dr. Tifin Purwaningsih, S.IP., M.Si



Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si.

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO TAHUN 2017

Zachra Soniya Hardiyani
Program Study Ilmu Pemerintahan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Email: zachrasoniya1995@gmail.com

Ulung Pribadi
Lecturer at the Department of Governmental Studies
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Email: ulungpribadi@umy.ac.id

Tunjung Sulaksono
Lecturer at the Department of Governmental Studies
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Email:

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi baik-buruknya kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo tahun 2017. Penelitian ini menggunakan metode campuran, yakni menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Dengan penggabungan kedua metode ini bertujuan agar data lebih valid, realible, objektif dan kompresif. Terdapat faktor kesadaran, faktor kemampuan, faktor aturan dan faktor sarana dan prasarana sebagai variabel independen yang terbukti mempengaruhi kualitas pelayanan yang meliputi reabilitas, jaminan, empati, resposivitas dan bukti nyata. Pada indikator kualitas pelayanan Reability (Reabilitas), pelayanan sudah berjalan dengan baik namun masih butuh perbaikan dalam ketepatan waktu. Pada indikator kualitas pelayanan Assurance (Jaminan) sudah berjalan dengan sangat baik. Pada indikator kualitas pelayanan Emphaty (Empati) juga sudah berjalan dengan sangat baik. Pada indikator kualitas pelayanan Responsiveness (Responsivitas), sudah berjalan dengan baik namun masih banyak keluhan dari masyarakat untuk pelayanan yang cepat dan tepat. Pada indikator kualitas pelayanan Tangiable (Bukti Nyata), untuk fasilitas fisik seperti ruang tunggu masih memiliki banyak kekurangan namun selebihnya pelayanan sudah berjalan dengan baik.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

PENDAHULUAN

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Mahmudi (2005 : 229) menyatakan pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara oleh penyelenggara negara. Pemerintah perlu mengusahakan pelayanan yang berkualitas sedini mungkin guna memenuhi kebutuhan maupun tuntutan masyarakat dalam bidang pelayanan yang terus berkembang.

Tjiptono (2000 : 59) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Menurut Fitriati (2010), konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan organisasi bukan saja pada organisasi bisnis, tetapi juga pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk melakukan survey mengenai tingkat kepuasan ataupun penilaian masyarakat dalam pelayanan yang diberikan. Kantor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Tugas kantor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil adalah melaksanakan urusan rumah tangga pemerintah daerah dan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil melayani pembuatan KTP, akta kelahiran, akta pernikahan, akta kematian, KK, maupun surat keterangan administrasi lainnya. Instansi pelaksana yakni perangkat pemerintah baik kabupaten atau kota, bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan.

Pemerintah merupakan penyelenggara pelayanan publik yang memiliki tanggung jawab untuk terus mengupayakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Namun, pelayanan publik masih menjadi persoalan yang memerlukan perhatian dari banyak pihak juga perbaikan dalam pelaksanaannya. Pelayanan publik yang berkualitas masih jarang ditemukan. Masih banyak keluhan dari masyarakat mengenai kurangnya kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dimana baru-baru ini terjadi masalah korupsi E-KTP. Selain itu dalam lingkup yang lebih kecil, pelayanan administrasi kependudukan masih mendapat kritik dari masyarakat mengenai proses yang berbelit-belit, waktu yang lama untuk menyelesaikan dokumen administrasi, hingga sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak aparat seperti tidak adanya MCK dan lain sebagainya.

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sendiri memiliki permasalahan yang kerap di keluhkan oleh masyarakat. Berdasarkan penelitian sebelumnya maupun pra observasi, terdapat permasalahan seperti ketidakterseediaannya blanko E-KTP. Akibatnya warga yang sudah mengantri sejak pagi hari untuk mengurus E-KTP tidak menghasilkan apa-apa ketika blanko E-KTP tidak tersedia. Antrean panjang juga terlihat sejak

pagi hari. Untuk melakukan administrasi kependudukan masyarakat sudah harus mengantre sejak pukul 5 pagi. Hal ini terlihat dengan banyaknya warga yang menunggu diluar pagar kantor sehingga memenuhi trotoar dan jalan raya padahal kantor sendiri baru buka dan memulai pelayanan pada pukul 8 pagi.

Kendala lain adalah sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti tidak tersedianya WC yang memadai, pendingin ruangan serta kurangnya *filling cabinet* untuk menyimpan dokumen. Waktu untuk menyelesaikan dokumen administrasi kependudukan juga tidak sesuai dengan apa yang sudah tertera. Hal ini juga dikarenakan kurangnya tenaga kerja di bagian pelayanan. Kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya juga masih kurang, hal tersebut terlihat pegawai bagian pelayanan yang meninggalkan ruang pelayanan tidak pada jam istirahat, sehingga pengguna layanan yang ingin melaksanakan pelayanan harus menunggu (Rahmawati, 2017).

Terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian kali ini, yaitu beberapa penelitian diatas menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan penelitian kali ini adalah penelitian campuran yakni penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Selain itu fokus dari penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi baik buruknya kualitas pelayanan publik Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, untuk hasil temuan penelitian ini berbeda dengan penelitian Yenny Rahmawati tahun 2017. Penelitian sebelumnya diketahui bahwa penyelesaian dokumen E-KTP dan Akta belum sesuai SOP namun berbeda pada penelitian kali ini dimana untuk dokumen Akta sudah mendapat perhatian. Untuk kemampuan pegawai juga sudah mendapat perbaikan dimana masyarakat sudah cukup puas dengan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan peralatan pelayanan, pembekalan dan pelatihan menjadi upaya untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan *mix methods* yaitu metode penelitian yang menggabungkan 2 bentuk langkah pendekatan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2011 : 404) metode penelitian kombinasi atau *mixed methods* adalah suatu metode penelitian yang mengkombinasikan dan menggabungkan antara metode kuantitatif dengan kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komperhensif, valid, reliable dan obyektif. Data yang dikumpulan dalam penelitian ini berasal dari wawancara, dokumentasi, catatan lapangan dan diperkuat dengan kuisisioner untuk melihat seberapa besar efektifitas kualitas pelayanan di dinas terkait. Untuk lokasi penelitian penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Dinas tersebut adalah dinas yang menyelenggarakan kegiatan administrasi kependudukan. Sedangkan dalam teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara. Wawancara dilakukan dalam serangkaian tanya jawab dengan Bapak M. Nurwahid, S.H. selaku Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Sedangkan untuk kuisisioner dibagikan kepada 30 responden yang mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Kemudian data yang berhasil peneliti kumpulkan dari lapangan kemudian ditabulasi dan dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif. Diimana melalui data kualitatif dilakukan reduksi,

penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Sedangkan analisis data kuantitatif untuk mengetahui korelasi dan regresi dalam penelitian.

KERANGKA TEORI

Pelayanan Publik

Moenir (2002 : 7) menyatakan: Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Moenir (1992) juga menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dwiyanto (2006 : 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pelayanan publik adalah berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa (Pamudji, 1994:21). Kurniawan dalam Sinambela (2006 : 5) memberikan pengertian mengenai pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan atauran pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah).

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Fandy Tjiptono (1995) kualitas adalah Kesesuaian dengan persyaratan; Kecocokan untuk pemakaian; Perbaikan berkelanjutan; Bebas dari kerusakan/cacat; Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; Melakukan segala sesuatu secara benar; dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Menurut Feigenbaum (1991 : 7) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas sebuah produk. Sedangkan menurut Goetch dan Davis dalam Tjiptono (2002 : 51) kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sinambela (2008 : 6) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Menurut Crosby (2003 : 56) kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratannya. Meleset sedikit dari persyaratannya maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak berkualitas. Menurut Deming (2003 : 61) kualitas adalah suatu tingkat yang dapat diprediksi dan keseragaman dan ketergantungan pada biaya rendah dan sesuai dengan pasar.

Administrasi Kependudukan

Menurut Atmosudirjo dalam Nainggolan (2011:24) administrasi adalah suatu perwujudan tertentu didalam masyarakat modern dan eksistensi daripada organisasi ini

berkaitan dengan organisasi. Namun menurut pendapat Sugiono dalam Nainggolan (2004:24) definisi administrasi dapat dilihat dalam pengertian sempit dan luas. Administrasi secara sempit didefinisikan sebagai penyusunan dan pencatatan data dari informasi secara sistematis, baik internal maupun eksternal dengan maksud menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperolehnya kembali baik sebagian maupun keseluruhan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan (Suripto, 2013). Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Susanti, 2014). Menurut Katuuk (2013), administrasi kependudukan adalah suatu proses pengurusan hak-hak penduduk (rakyat) sebagai warga negara yang mendiami suatu wilayah tertentu dan oleh karena hak-hak dasar tersebut, maka pemerintah atau negara berkewajiban memberikan perlindungan atas kehidupan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan dengan memberikan layanan sipil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan

1. Reability (Reabilitas)

a. Ketepatan Waktu

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator ketepatan waktu serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.5
Penyelesaian Dokumen Kependudukan Tepat Waktu.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	3	10
Agak setuju	13	43.33
Setuju	11	36.67
Sangat setuju	3	10
Total	30	100

Berdasarkan tabel kuisisioner yang menunjukkan lebih dari 50% responden berpendapat kurang setuju dengan indikator ketepatan waktu. dokumen lain selain E-KTP sudah dapat terselesaikan sesuai SOP, nyatanya masyarakat masih merasa kurang puas akan ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen ini. Pembuatan dokumen E-KTP merupakan tolak ukur masyarakat akan ketepatan dan kecepatan waktu penyelesaian dokumen. Masyarakat masih mengharapkan adanya perbaikan yang dilakukan oleh pegawai supaya pelayanan menjadi lebih baik lagi.

b. Penyeimbangan Pelayanan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator penyeimbangan pelayanan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.6
Pegawai Pelayanan Melayani Masyarakat Dengan Sama Rata.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	1	3.33
Tidak setuju	2	6.67
Agak setuju	7	23.33
Setuju	18	60
Sangat setuju	2	6.67
Total	30	100

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai pelayanan melayani masyarakat dengan sama rata, 1 responden dengan presentase 3.33% memilih tidak setuju, 2 responden dengan presentase 6.67% memilih tidak setuju, 7 responden dengan presentase 23.33% memilih agak setuju, 18 responden dengan presentase 60% memilih setuju, 2 responden dengan presentase 6.67% memilih sangat setuju.

Untuk mengembangkan variabel reability, peneliti menambahkan pertanyaan mengenai kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat. Hasil dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 3.7
Pegawai Pelayanan Dalam Melayani Menunjukkan Kemampuan Dibidangnya.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	3.33
Agak setuju	8	26.67
Setuju	18	60
Sangat setuju	3	10
Total	30	100

Pelatihan Bimbingan Teknis merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Upaya ini dapat dikatakan cukup membantu pegawai supaya lebih baik lagi dalam melayani masyarakat. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, hal ini juga dapat dibuktikan dengan sebagai contoh pegawai yang bertugas untuk melakukan dokumentasi, perekaman sidik jari dan sidik mata. Pegawai sudah mampu mengoperasikan alat-alat yang bersangkutan dengan baik. Waktu yang mereka gunakan untuk sekali perekaman juga tidak terlalu lama. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam melayani masyarakat sudah menunjukkan kemampuan dibidangnya.

2. Assurance (Jaminan)

a. Kompetensi

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator kompetensi serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.8
Pegawai Pelayanan Kompeten Atau Memiliki Pengetahuan Dan Keterampilan Yang Menjamin Pelayanan.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	3.33
Agak setuju	8	26.67
Setuju	18	60
Sangat setuju	3	10
Total	30	100

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai pelayanan kompeten atau memiliki pengetahuan dan keterampilan yang menjamin pelayanan, 1 responden dengan presentase 3.33% memilih tidak setuju, 8 responden dengan presentase 26.67% memilih agak setuju, 18 responden dengan presentase 60% memilih setuju, 3 responden dengan presentase 10% memilih sangat setuju dan tidak ada yang memilih sangat tidak setuju.

b. Kesopanan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator kesopanan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.9
Pegawai Pelayanan Sopan Saat Melakukan Pelayanan.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	3.33
Agak setuju	7	23.33
Setuju	13	43.33
Sangat setuju	9	30
Total	30	100

Hal ini juga dapat dibuktikan dari hasil observasi penulis dimana hampir semua pegawai menggunakan bahasa yang baik dan sopan saat melayani masyarakat. Beberapa pegawai bahkan terlihat ramah baik saat melayani maupaun tidak. Saat akan melakukan sesi wawancara dengan sumber, penulis juga dilayani dengan baik karena kegiatan ini merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat. Maka dengan ini, indikator kesopanan dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik.

3. Emphaty (Empati)

a. Komunikasi

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator komunikasi serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.10
Komunikasi Yang Terjalin Antara Pegawai Dan Masyarakat Sudah Baik.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	3.33
Agak setuju	8	26.67
Setuju	19	63.33
Sangat setuju	2	6.67
Total	30	100

Dari penjelasan narasumber, dapat dikatakan bahwa mendengarkan aspirasi masyarakat merupakan bentuk dari komunikasi yang baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan komunikasi yang baik dengan masyarakat. Dimulai dengan penggunaan bahasa yang mampu dipahami oleh masyarakat hingga kemampuan untuk memahami masalah atau keluhan masyarakat.

Upaya yang dilakukan antara lain berkoordinasi dengan perangkat desa atau stakeholder, membuka forum rapat dengan mereka untuk memahami kebutuhan maupun keluhan dari masyarakat yang diwakili oleh para stakeholder. Upaya lain adalah membuka kotak saran dan angket indeks kepuasan masyarakat. Selain itu upaya untuk bersosialisasi dengan masyarakat juga melewati spot radio. Masyarakat juga bisa menyuarakan aspirasi mereka secara langsung. Masyarakat setuju dengan pernyataan bahwa komunikasi yang terjalin antara pegawai dan masyarakat sudah baik dilihat dari banyaknya jumlah masyarakat yang setuju pada kolom kuisisioner.

b. Pemahaman Terhadap Pelanggan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator pemahaman terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.11
Pegawai Pelayanan Memahami Keluhan Dan Kebutuhan Masyarakat.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	3.33
Agak setuju	8	26.67
Setuju	19	63.33
Sangat setuju	2	6.67
Total	30	100

Dengan berjalannya komunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat tentu akan berpengaruh kepada kemampuan pegawai dalam memahami keluhan dan kebutuhan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo terus melakukan berbagai upaya untuk dapat memahami ataupun menerima semua aspirasi

masyarakat. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, terdapat kotak aduan yang berada di ruang tunggu kantor. Hal tersebut merupakan bentuk dari upaya untuk menerima kritikan maupun saran dari masyarakat.

Keluhan maupun kebutuhan yang disampaikan oleh masyarakat nantinya akan di bahas dan apabila memungkinkan untuk di selesaikan pada saat itu juga maka akan langsung ditangani. Berbagai upaya yang dilakukan oleh Dinas juga cukup efisien sehingga masyarakat setuju akan pemahaman pegawai yang baik terhadap keluhan maupun kebutuhan masyarakat dapat dibuktikan dengan banyaknya jumlah responden yang setuju dengan pernyataan dalam tabel kuisisioner.

4. Responsiveness (Responsivitas)

a. Pelayanan Yang Cepat dan Tepat

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator pelayanan yang cepat dan tepat terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.12
Pelayanan Yang Diberikan Cepat Dan Tepat.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	8	26.67
Agak setuju	13	43.33
Setuju	7	23.33
Sangat setuju	2	6.67
Total	30	100

Dengan masih banyaknya keluhan tentang kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen, maka dengan indikator pelayanan yang diberikan cepat dan tepat dapat dikatakan kurang baik. Dapat dilihat dari presentase masyarakat yang tidak setuju dengan kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian pada tabel kuisisioner.

Untuk mengembangkan variabel responsivitas, peneliti menambahkan pertanyaan mengenai prosedur pelayanan tidak berbelit-belit. Hasil dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 3.13
Prosedur Pelayanan Tidak Berbelit-Belit.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	2	6.67
Agak setuju	11	36.67
Setuju	13	43.33
Sangat setuju	4	13.33
Total	30	100

Dari pernyataan responden, masih ada masyarakat yang merasa dipersulit oleh proses pembuatan dokumen. Dapat dilihat pada tabel kuisisioner diatas bahwa lebih dari 40%

responden merasa proses pembuatan dokumen berbelit-belit. Hal ini saling berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen. Beberapa masyarakat mengeluhkan akan ketidakefisienan waktu sehingga prosedur dianggap berbelit-belit. Sehingga pada indikator pelayanan yang cepat dan tepat belum berjalan dengan baik yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Masih dibutuhkan perbaikan untuk menghasilkan pelayanan yang cepat dan tepat.

Selain tambahan pertanyaan tentang prosedur yang berbelit-belit, penulis juga menambahkan pertanyaan tentang pegawai pelayanan tanggap apabila terdapat sebuah masalah ataupun komplain masyarakat. Hasil yang didapatkan adalah:

Tabel 3.14
Pegawai Pelayanan Tanggap Apabila Terdapat Sebuah Masalah Ataupun Komplain Masyarakat

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	2	6.67
Agak setuju	7	23.33
Setuju	19	63.33
Sangat setuju	2	6.67
Total	30	100

Hal ini dibuktikan dengan adanya upaya-upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Seperti yang sudah dijelaskan diatas, upaya-upaya yang dilakukan seperti menyediakan kotak aduan, penyebaran angket indeks kepuasan masyarakat juga mendengarkan komplain yang disampaikan secara langsung adalah bentuk dari ketanggapan pegawai dalam menangani masyarakat.

b. Ketepatan Informasi Yang Disampaikan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator ketepatan informasi yang disampaikan terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.15
Pegawai Memberikan Informasi Yang Jelas Dan Mudah Kepada Masyarakat.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Agak setuju	8	26.67
Setuju	18	60
Sangat setuju	4	13.33
Total	30	100

Informasi dan komunikasi merupakan sebuah hal yang saling berkaitan. Komunikasi yang baik dapat termasuk memberikan informasi yang baik dan jelas. Seperti indikator di

atas, dimana komunikasi yang terjalin antara pegawai dan masyarakat berjalan dengan baik maka penyampaian informasi dari pegawai ke masyarakat juga sudah berjalan dengan baik. pegawai telah mengupayakan penyampaian informasi dengan cara memakai peraga misalnya banner atau spanduk yang dibagikan ke kecamatan dan desa. Lalu juga upaya lain yang dilakukan adalah melalui radio, website, dan pada saat kegiatan jemput bola atau saat rapat dengan perangkat desa.

Berdasarkan tabel kuisisioner yang menunjukkan lebih dari 60% masyarakat setuju akan penyampaian informasi yang jelas dan mudah oleh pegawai dan juga berdasarkan hasil wawancara maka dapat dikatakan bahwa pegawai telah mampu menyampaikan informasi dengan baik. informasi yang diberikan dapat diterima dan dimengerti masyarakat.

5. Tangible (Bukti nyata)

a. Fasilitas Fisik

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator fasilitas fisik terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.16
Sarana Fisik Seperti Ruang Tunggu Sudah Baik.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	11	36.67
Agak setuju	7	23.33
Setuju	10	33.33
Sangat setuju	2	6.67
Total	30	100

Masih terdapat keluhan dari masyarakat tentang indikator sarana prasarana terutama pada ruang tunggu yang memadai. Berdasarkan observasi penulis juga, kondisi ruang tunggu memang tergolong kurang luas untuk digunakan masyarakat sekabupaten Wonosobo. Ruang tunggu yang hanya berisi 4 baris atau deretan kursi tentu kurang mencukupi kapasitas masyarakat terutama pada saat-saat jam atau tanggal ramai. Misalkan saja setelah libur panjang tentu antrian yang datang akan lebih dari jumlah biasanya. Akibatnya banyak masyarakat yang harus duduk di lantai, di tangga, di area parkir atau terkadang hingga keluar pagar kantor dan di trotoar. Masyarakat masih merasa belum puas dengan fasilitas ruang tunggu yang tergolong kurang luas.

Untuk mengembangkan variabel fasilitas fisik, peneliti menambahkan pertanyaan mengenai terdapat papan informasi atau banner untuk membantu mengetahui syarat maupun prosedur pelayanan. Hasil dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 3.17
Terdapat Papan Informasi Atau Banner Untuk Membantu Mengetahui Syarat Maupun Prosedur Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0

Tidak setuju	2	6.67
Agak setuju	11	36.67
Setuju	12	40
Sangat setuju	5	16.67
Total	30	100

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis, terdapat banner atau papan informasi yang berada pada ruang tunggu dan berdasarkan wawancara singkat dengan beberapa masyarakat, mereka merasa terbantu. Isi dari banner atau papan informasi berupa syarat, alur atau proses untuk membuat suatu dokumen. Namun karena papan informasi berupa standing banner terkadang posisi banner berpindah-pindah sehingga beberapa masyarakat tidak mengetahui keberadaan papan informasi dan kurang membantu memudahkan mendapat informasi pelayanan. Dengan hasil tabel kuisisioner yang menunjukkan lebih dari 40% responden setuju dengan papan informasi yang membantu pelayanan maka adanya sarana papan informasi atau banner sudah cukup membantu masyarakat untuk mendapat informasi mengenai pelayanan. Untuk memaksimalkan fungsi banner sebaiknya letak banner lebih diperhatikan supaya lebih strategis sehingga masyarakat mampu mengetahui keberadaan banner yang telah disediakan.

b. Peralatan

Berdasarkan data kuisisioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator peralatan terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.18
Peralatan Yang Dimiliki Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Sudah Lengkap.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	3	10
Agak setuju	8	26.67
Setuju	16	53.33
Sangat setuju	3	10
Total	30	100

Peralatan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yang mendukung pelayanan berupa server, komputer, alat perekaman, alat pemindai sidik jari, pemindai sidik mata, kamera, printer, mobil untuk unit pelayanan luar kota, termasuk blanko-blanko dan alat tulis kantor. Berdasarkan tabel kuisisioner, lebih dari 50% responden setuju dengan peralatan yang sudah memadai. Namun beberapa perlengkapan seperti blanko-blanko pada kenyataannya belum semua tercukupi. Kurangnya blanko-blanko seperti yang sudah dijelaskan diatas mengakibatkan keluhan masyarakat akan kurangnya kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen.

c. Personil

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator personil terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.19
Jumlah Pegawai Sudah Sesuai Ketentuan.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Agak setuju	3	10
Setuju	20	66.67
Sangat setuju	7	23.33
Total	30	100

Dengan penjelasan wawancara di atas maka jumlah pegawai yang bertugas dalam pelayanan masih kurang. Dalam satu hari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo melayani sekitar 250 masyarakat sedangkan sumber daya manusia yang dimiliki belum memenuhi rasio kebutuhan. Satu pegawai harus menangani sekitar 60 pelayanan dalam sehari, dan waktu yang digunakan tidak akan mencukupi. Hal ini akan bersangkutan dengan waktu penyelesaian dokumen yang mendapat banyak keluhan dari masyarakat.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain:

1. Kesadaran

- a. Kesungguhan dalam melakukan pekerjaan
- b. Keikhlasan dalam melakukan pekerjaan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator kesungguhan dan keikhlasan dalam melakukan pekerjaan terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.20

Terdapat Kesungguhan Dan Keikhlasan Pegawai Dalam Melayani Masyarakat.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	2	6.67
Agak setuju	13	43.33
Setuju	14	46.67
Sangat setuju	1	3.33
Total	30	100

Faktor kesadaran merupakan faktor yang berasal dari diri pegawai pelayanan sendiri. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo memberikan bantuan dengan memberikan motivasi maupun pelatihan untuk menunjang kualitas pelayanan yang

akan diberikan oleh pegawai. Faktor kesadaran memiliki pengaruh yang cukup kuat untuk kualitas pelayanan karena pegawai yang menyadari akan pentingnya melakukan pelayanan dengan baik juga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan tabel kuisioner di atas, jumlah responden yang setuju dengan pegawai yang menunjukkan keikhlasan atau kesungguhan dalam melayani masyarakat sama besar dengan responden yang tidak setuju. Menanggapi hal ini, narasumber juga setuju bahwa kinerja pegawai sudah baik walau masih membutuhkan perbaikan. Kondisi lapangan yang tidak menentu menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Namun kantor sendiri akan terus mengupayakan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat.

Maka dapat dikatakan bahwa faktor kesadaran yang mempengaruhi kualitas pelayanan ini sudah berjalan dengan baik dengan catatan harus terus mengalami perbaikan.

2. Sarana Prasarana

a. Fasilitas yang mempermudah pelayanan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator fasilitas yang mempermudah pelayanan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.23
Fasilitas Yang Tersedia Sudah Memudahkan Pelayanan.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Agak setuju	13	43.33
Setuju	14	46.67
Sangat setuju	3	10
Total	30	100

Sarana prasarana merupakan faktor yang cukup berpengaruh pada sebuah kualitas pelayanan. Tanpa sarana dan prasarana yang memadai, kepuasan masyarakat juga tidak akan terpenuhi. Sarana seperti toilet atau mushola merupakan contoh sarana yang sangat dibutuhkan masyarakat. Antrian yang membutuhkan waktu berjam-jam atau perjalanan jauh masyarakat desa tentu membutuhkan sarana toilet dan mushola. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sendiri sudah memiliki toilet dan mushola akan tetapi lokasi sarana berada didalam kantor. Akibatnya banyak masyarakat yang tidak tau keberadaan sarana prasarana tersebut. Adapula masyarakat yang sungkan untuk menggunakan sarana yang sudah disediakan. Selain toilet dan mushola, kondisi ruang tunggu juga perlu diperhatikan. Seperti penjelasan di atas bahwa masih banyak keluhan dari masyarakat tentang ruang tunggu. Ruang tunggu yang kurang luas sehingga tidak mencakup semua antrian selain itu ketika hujan beberapa kursi basah dan tidak bisa digunakan.

3. Aturan

- a. Landasan peraturan Perundang-undangan
- b. Dasar untuk menjalankan pelayanan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator landasan peraturan Perundang-undangan dan dasar untuk menjalankan pelayanan pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.22
Dasar Atau Landasan Peraturan Sudah Di Terapkan Oleh Pegawai Dalam Melayani Masyarakat.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	3.33
Agak setuju	11	36.67
Setuju	16	53.33
Sangat setuju	2	6.67
Total	30	100

Aturan ataupun landasan merupakan faktor eksternal dari pemerintah pusat dimana karakteristik pelayanan sudah disama ratakan se-Indonesia. Dalam peraturan tersebut tentu sudah diatur standar-standar untuk melayani masyarakat dengan baik sehingga faktor aturan menjadi salah satu pengaruh untuk menentukan baik tidaknya sebuah kualitas pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sendiri sudah berusaha menjalankan peraturan yang ada sesuai dengan standar.

Berdasarkan tabel kuisisioner di atas, lebih dari 50% responden setuju dengan pendapat bahwa pegawai telah menerapkan standar atau peraturan-peraturan yang ada saat melayani masyarakat. Maka dapat dikatakan bahwa dasar atau landasan peraturan sudah di terapkan oleh pegawai dalam melayani masyarakat dan berjalan dengan baik.

4. Kemampuan

a. Mampu menggunakan peralatan yang berkaitan dengan pelayanan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator mampu menggunakan peralatan yang berkaitan dengan pelayanan terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.21
Penanganan Atau Pengadministrasian Catatan Atau Dokumen Sudah Baik.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	6	20
Agak setuju	13	43.33
Setuju	10	33.33
Sangat setuju	1	3.33
Total	30	100

Seperti yang sudah dijelaskan di atas, pegawai diberikan berbagai pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Wonosobo juga memiliki SOP sebagai standar dalam pegawai menyelesaikan sebuah dokumen. Hasil wawancara juga menyatakan bahwa untuk pembuatan dokumen selain E-KTP sudah terlaksana dengan baik.

Namun sebagian masyarakat masih merasa kurang puas akan penanganan atau pengadministrasian catatan dan dokumen. Dimana waktu penyelesaian dan ketepatan penanganan menjadi faktor yang paling berpengaruh dalam kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat.

Faktor kemampuan tentu memiliki pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan. Kemampuan yang sesuai akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan tabel kuisioner, sebagian besar masyarakat tidak setuju dengan penanganan atau pengadministrasian dokumen sudah berjalan dengan baik. Sehingga masih perlu banyak perbaikan yang dilakukan dinas maupun pegawai itu sendiri.

B. Analisis Faktor- Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Tahun 2017

1. Korelasi

Analisis korelasi adalah metode statistik yang digunakan untuk mengukur besarnya hubungan linear antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini penulis menggunakan korelasi person untuk mengetahui hubungan antar variabel.

**Tabel 3.24
Korelasi**

Correlations

		Kesadaran	Sarana Prasarana	Aturan	Kemampuan	Xtotal
Kualitas Pelayanan(Y)	Pearson Correlation	.655**	.487**	.558**	.724**	.818**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel di atas merupakan tabel korelasi antar variabel. Pada penelitian ini menggunakan 30 responden dengan nilai tingkat kepercayaan 99%, nilai signifikan r/korelasi minimal 0,463.

1. Besar hubungan antara variabel kesadaran (X1) dengan variabel kualitas pelayanan (Y) adalah 0,655 hal ini menunjukkan hubungan positif atau memiliki tingkat korelasi signifikan sebesar 99% antara variabel kesadaran (X1) dengan variabel kualitas pelayanan (Y).
2. Besar hubungan antara variabel sarana prasarana (X2) dengan variabel kualitas pelayanan (Y) adalah 0,487 hal ini menunjukkan hubungan positif atau memiliki tingkat korelasi signifikan sebesar 99% antara variabel sarana prasarana (X2) dengan variabel kualitas pelayanan (Y).

3. Besar hubungan antara variabel aturan (X3) dengan variabel kualitas pelayanan (Y) adalah 0,558 hal ini menunjukkan hubungan positif atau memiliki tingkat korelasi signifikan sebesar 99% antara variabel aturan (X3) dengan variabel kualitas pelayanan (Y).

4. Besar hubungan antara variabel kemampuan (X1) dengan variabel kualitas pelayanan (Y) adalah 0,724 hal ini menunjukkan hubungan positif atau memiliki tingkat korelasi signifikan sebesar 99% antara variabel kemampuan (X4) dengan variabel kualitas pelayanan (Y).

Berdasarkan data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kemampuan (X4) memiliki hubungan paling signifikan dibandingkan dengan variabel independen yang lainnya terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) yaitu sebesar 0,724. Hal ini menunjukkan bahwa faktor kesadaran, faktor sarana prasarana, faktor aturan dan faktor kemampuan terbukti memiliki hubungan atau korelasi yang signifikan kualitas pelayanan. Faktor kemampuan menjadi faktor yang paling signifikan dengan kualitas pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

2. Regresi

Uji regresi digunakan sebagai alat uji pengaruh antar variabel yang digunakan penelitian. Dalam penelitian ini regresi digunakan untuk mencari pengaruh antara variabel X1, X2, X3, X4 dengan variabel Y.

Tabel 3.25
Regresi

Variabel	Linier Regression
X1	0,428
X2	0,237
X3	0,312
X4	0,524
F	14,478
R ²	0,698
AR ²	0,650

1. Variabel kesadaran (X1) mempengaruhi sebesar 42,8% terhadap variabel kualitas pelayanan (Y)

2. Variabel sarana prasarana (X2) mempengaruhi sebesar 23,7% terhadap variabel kualitas pelayanan (Y)

3. Variabel aturan (X3) mempengaruhi sebesar 31,2% terhadap variabel kualitas pelayanan (Y)

4. Variabel kemampuan (X4) mempengaruhi sebesar 52,4% terhadap variabel kualitas pelayanan (Y)

Berdasarkan data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel sarana prasarana (X4) memiliki tingkat pengaruh yang paling tinggi dibandingkan dengan variabel independen yang lainnya terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) sebesar 52,4%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan melayani dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo berpengaruh pada baik buruknya pelayanan yang disajikan.

Kemampuan disini dapat dilihat dari kemampuan berkomunikasi, dan kemampuan menangani dokumen atau catatan kependudukan. Seperti yang sudah dibahas pada tabel-tabel di atas, masyarakat sudah cukup puas dengan kemampuan berkomunikasi para pegawai. Namun untuk kemampuan penanganan dokumen masih berjalan kurang baik. Waktu dan ketepatan penyelesaian dokumen menjadi faktor yang paling berpengaruh pada kemampuan pegawai dalam menangani dokumen. Sedangkan untuk kecepatan dan ketepatan penyelesaian dokumen sendiri masih dirasa sangat jauh dari kata memuaskan oleh masyarakat. Penyelesaian E-KTP menjadi alasan masyarakat tidak puas dengan kemampuan pelayanan para pegawai.

Dengan pengaruh sebesar 52,4% antara faktor kemampuan dengan kualitas pelayanan maka kemampuan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo harus terus melakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Kesimpulan

Skripsi ini membahas dan menganalisis tentang “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Tahun 2017”. Dari pembahasan dan analisis yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pada indikator kualitas pelayanan Reability (Reabilitas), masyarakat sudah setuju dengan pelayanan yang sama rata dan menunjukkan kemampuan dalam pelayanan namun masih butuh perbaikan dalam ketepatan waktu. Pada indikator kualitas pelayanan Assurance (Jaminan) sudah berjalan dengan sangat baik dimana masyarakat setuju dengan pegawai yang kompeten dan sopan dalam melayani masyarakat. Pada indikator kualitas pelayanan Emphaty (Empati) juga masyarakat sudah puas dengan komunikasi yang terjalin antara pegawai dan masyarakat serta dengan pemahaman pegawai akan keluhan dan kebutuhan yang disampaikan oleh masyarakat. Pada indikator kualitas pelayanan Responsiveness (Responsivitas), prosedur yang tidak berbelit-belit, ketanggapan pegawai dalam menghadapi masalah atau komplain dan penyampaian informasi sudah berjalan dengan baik namun masih banyak keluhan dari masyarakat untuk pelayanan yang cepat dan tepat. Pada indikator kualitas pelayanan Tangiable (Bukti Nyata), untuk fasilitas fisik seperti ruang tunggu masih memiliki banyak kekurangan namun perlengkapan kantor dan adanya papan informasi sudah dianggap baik.

Untuk faktor yang mempengaruhi terdapat faktor kesadaran yang memiliki pengaruh sebesar 42,8% terhadap kualitas pelayanan. Faktor sarana prasarana mempengaruhi sebesar 23,7% terhadap kualitas pelayanan. Faktor aturan mempengaruhi sebesar 31,2% terhadap kualitas pelayanan dan faktor kemampuan mempengaruhi sebesar 52,4% terhadap kualitas pelayanan.

Daftar pustaka

- Badri, S. 2012. *Metode Statistika Untuk Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Karin, D. K., Listyaningsih, L., & Stiawati, T. (2012). *Pengaruh Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang* (Doctoral dissertation, FISIP Untirta).
- Katuuk, J. J. (2013). *Deskripsi Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan (Suatu Studi Di Kecamatan Malalayang Manado)*. Jurnal Holistik, 6(11b).
- Mansur, T. (2008). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe* (Master's thesis).
- Mokoagow, A. E. (2016). *Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Penerapan Electronic Government di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow*. Jurnal Politico, 1(7).
- Nazir, M. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nusaerik, A. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2016*.
- Pujiastuti, H. D. (2010). *Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar (Studi Deskriptif Kuantitatif Mengenai Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Program Rakyat Terdaftar Negara Aman (RATNA) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar)* (Doctoral Dissertation, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik).
- Pujiastuti, N. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur (Suatu Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kaliorang)*. LEGALITAS, 1(1), 49-58.
- Rahayu, I. P., Warsono, H., & Dwimawanti, I. H. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang*. Journal of Public Policy and Management Review, 3(2), 271-280.
- Rahmawati Y. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo* (Doctoral Dissertation, Jurusan Pendidikan Administrasi).
- Santy, D. F., & Suryaningsih, M. (2012). *Kualias Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon*. Journal of Public Policy and Management Review, 1(1), 101-110.
- Saputro, H. E. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik*. Professional, 2(1).

- Serdang, K. D., & Nainggolan, M. P. (2015). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil*.
- Simamora, N. (2014). *Kualitas Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*.
- Sirnayatin, T. A. (2017). *Membangun Karakter Bangsa Melalui Pembelajaran Sejarah*. SAP (Susunan Artikel Pendidikan), 1(3).
- Suripto, M. A. (2013, May). *Pembuatan Sistem Informasi Administrasi Blangko Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Sragen*. In Seruni-Seminar Riset Unggulan Nasional Informatika(Vol. 1, No. 1)
- Susanti S. S. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi).
- Tjiptono, F., & Dianan, A. (2006). *Total Quality Management Yogyakarta: Andi*.
- Wahyuninigtyas, R. (2013). *Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Kebumen 2012*. Fisipol (Ilmu Pemerintahan), 7(8).
- Yulindaningtyas, D. (2015). *Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 4(2).

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012

Peraturan Bupati Nomor 45 Tahun 2016

Peraturan Daerah Wonosobo Nomor 6 Tahun 2009