

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN KOTA BATAM

Suhardi

Fakultas Bisnis, Universitas Putera Batam

email: suhardi_rasiman@yahoo.com

Abstract

The purpose of this study is to describe how the public perception of service at Kantor Dinas Kependudukan of Batam City in issuing the letter moved, KTP/KK, birth certificate, and other public services so that can be used as a reference for the relevant offices in improving the quality of service for the implementation of good governance. The method used in this research is descriptive qualitative and naturalistic. Sources of data are taken from informants with backgrounds as the perpetrators of the event: staff / service officers and staffs and service users directly involved at the time. The results showed that the tangible dimension, which is in accordance with the expectations of service user perceptions is the indicator appearance of employees, and using tools in the service process, while indicators that are not in accordance with the perception of service users is convenience place, still not comfortable; infrastructure; employee discipline; provide convenience in serving; access to services, assessed still not running in accordance with the expectations of service users. Judging from the dimensions of reliability, dimensions responsiveness, and dimensions assurance in general has been running as expected perceptions of service users, only in the implementation is still felt slow. The Empathy dimension, which has been going according to the user's perception of service is that the employee prioritizes the interests of the service user; providing service with courtesy; do not discriminate, serve and appreciate every service user, but in empathy dimension is still there that not yet according to expectation of service user perception is indicator employee service yet serve with attitude of friendliness.

Keywords: *Public Service Quality; Perception.*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan Kota Batam dalam mengeluarkan surat pindah, KTP/KK, Akte Kelahiran, dan pelayanan publik lainnya sehingga dapat dijadikan acuan bagi dinas terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan demi terlaksananya good governance. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan naturalistic. Sumber data diambil dari informan yang berlatar belakang sebagai pelaku peristiwa yaitu: Staf/petugas layanan dan jajarannya serta pengguna layanan yang terlibat secara langsung pada saat itu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangible, yang sudah sesuai dengan harapan persepsi pengguna layanan adalah indikator penampilan pegawai, dan menggunakan alat bantu dalam proses layanan, sedang indikator yang belum sesuai dengan persepsi pengguna layanan adalah kenyamanan tempat, masih belum nyaman; sarana/prasarana; kedisiplinan pegawai; memberi kemudahan dalam melayani; akses pelayanan, dinilai masih belum berjalan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Dilihat dari dimensi reliability, dimensi responsiveness, dan dimensi assurance secara umum sudah berjalan sesuai harapan persepsi pengguna layanan, hanya dalam pelaksanaannya masih dirasakan lambat. Dimensi empathy, yang sudah berjalan sesuai harapan persepsi pengguna layanan adalah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan; memberikan layanan dengan sikap sopan santun; tidak melakukan diskriminatif, melayani dan menghargai setiap pengguna layanan, namun pada dimensi empathy ini masih ada yang belum sesuai harapan persepsi pengguna layanan adalah indikator pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap keramahan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik; Persepsi

Detail Artikel :

Diterima : 31 Agustus 2017

Disetujui : 27 Oktober 2017

[DOI :10.22216/jbe.v3i1.2419](https://doi.org/10.22216/jbe.v3i1.2419)

PENDAHULUAN

Pemerintah selalu berupaya memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap pelayanan publik, sesuai amanah Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi pemerintahan. Konsekuensinya, Pemerintah Daerah (Pemda) dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui peningkatan pelayanan dan pemberdayaan serta peningkatan daya saing daerah itu sendiri. Upaya mengoptimalkan kinerja Aparatur Pemerintah itu sebenarnya sudah lama dilakukan oleh pemerintah melalui perubahan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1974 yang telah dijadikan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. Selain itu, untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintah itu, pemerintah juga mengeluarkan kebijakan lain berupa Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Latihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, yang dipertegas melalui Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Secara keseluruhan dengan telah dikeluarkannya kebijakan dan peraturan pemerintah itu adalah pemerintah berupaya mempercepat perwujudan pelayanan publik yang lebih baik untuk lebih berkualitas.

Namun di sisi lain masih ditemukan persepsi menurut masyarakat bahwa pelayanan publik pemerintah daerah masih belum optimal. Ada beberapa *literature* yang bisa digunakan untuk memahami mengapa pemerintah dalam birokrasinya belum optimal dalam mengembangkan kinerja pelayanan yang baik, diantaranya menurut pendapat Dwiyanto, (2008: 59), dia menyatakan bahwa pelayanan publik dapat dikembangkan berdasarkan *client*, yang maksudnya adalah mendudukan diri bahwa warga negara yang membutuhkan pelayanan, membutuhkan bantuan birokrasi, sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang *independent* dan menciptakan dependensi bagi warga negara dalam urusannya sebagai warga Negara (masyarakat) yang dianggap sebagai *follower* dalam setiap kebijakan, program atau pelayanan publik. Walaupun pada saat ini terdapat satu hal yang seringkali menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antar masyarakat (publik) dengan pemerintah di daerah adalah di bidang pelayanan publik (*public service*), terutama dalam hal kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai pelayan publik bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, apalagi dalam menghadapi kompetisi di era Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah makin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang makin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Kotler dalam (Sinambela, 2010: 4) mendefinisikan *public Service* diartikan sebagai pemberi pelayanan, melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Menurut Hardiyansyah, (2011: 12) pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Sedang menurut Undang-undang No. 25/2009, 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.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh masyarakat/publik atau pihak yang menerima pelayanan, sebagaimana yang dikatakan Barata, (2010: 36) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan, (Tjiptono, 2008: 71).

Kepuasan masyarakat sebagai “Perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk/jasa, ”...kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap *surprise* yang inheren dalam pemerolehan dan atau pengalaman konsumsi produk/jasa (Tjiptono, 2008: 198). Masih menurut Tjiptono, (2008: 24): Kepuasan konsumen (publik) merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah kepuasan dan persepsi, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Kepuasan dalam hal ini adalah kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan. Dan, penerima pelayanan publik adalah orang/masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan, karena tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, demikian juga halnya dengan pemerintahan di Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kota Batam. Dalam melayani masyarakatnya tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan, seperti hasil wawancara awal yang peneliti lakukan. Salah satu kerja birokrasi pada Kantor Dinas Kependudukan di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau yang dapat dilihat adalah dalam melaksanakan tugasnya mengeluarkan surat pindah, perubahan status anak, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte-akte Catatan Sipil dan lain-lain. Pembuatan Akte Catatan Sipil, KTP dan KK dapat dikatakan merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat sehingga dapat dikatakan pembuatan itu merupakan pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Kota Batam dalam mengeluarkan surat pindah, KTP/KK, Akte Kelahiran, dan lain-lain *plus* merupakan lembaga birokrasi yang memiliki kewenangan untuk melegalisirnya kembali?

Indikator yang digunakan pada penelitian ini mengacu dari pendapat Kotler (2012: 499-500) yang mengemukakan ada lima penentu mutu jasa, kelimanya disajikan berdasarkan tingkat kepentingannya, meliputi :

1. *Tangibles* (berwujud/bukti langsung), yaitu fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang meliputi fisik, perlengkapan/peralatan, personil/pegawai dan sarana komunikasi.

Dimensi *Tangible* (Bentuk fisik/Berwujud) pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Penampilan Pegawai Dalam Melayani Pengguna Layanan

- b. Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan
 - c. Sarana dan Prasarana yang Digunakan
 - d. Kedisiplinan Pegawai Dalam Melakukan Layanan
 - e. Pegawai Memberi Kemudahan dalam Melayani Pengguna Layanan
 - f. Akses Pelayanan dalam Permohonan Pelayanan
 - g. Menggunakan Alat Bantu dalam Layanan
2. *Reliability* (reliabilitas/kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
Dimensi *Reliability* (Kehandalan) pada penelitian ini adalah sebagai berikut:
- a. Kecermatan Pegawai dalam Melayani Pengguna Layanan
 - b. Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas
 - c. Keahlian/kemampuan Pegawai dalam Menggunakan Alat Bantu
3. *Responsiveness* (daya tanggap/responsif), yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap.
Dimensi *Responsiveness* (Responsif) pada penelitian ini adalah sebagai berikut:
- a. Respon/tanggapan Dalam Menanggapi Keluhan-keluhan Pengguna Layanan
 - b. Pegawai Melakukan Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat
 - c. Pegawai Melayani dengan Tepat Waktu dalam Proses Layanan
 - d. Keluhanan Pengguna Layanan Direspon oleh Pegawai Pelayanan
4. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan dan keterampilan petugas, keramahan untuk menimbulkan kepercayaan dan keamanan.
Dimensi *Assurance* (Jaminan) pada penelitian ini adalah sebagai berikut:
- a. Pelaksanaan Pelayanan Sudah Sesuai dengan Standar Pelayanan
 - b. Petugas Memberi Jaminan Tepat Waktu dalam Pelayanan
 - c. Memberikan Jaminan Biaya Dalam Pelayanan
5. Empat (*Empathy*), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memberi perhatian pribadi/peduli, memahami kebutuhan para pelanggan.
Dimensi *Empathy* (Empati) pada penelitian ini adalah sebagai berikut:
- a. Pegawai Melayani Pengguna Layanan dengan Keramahan
 - b. Pegawai Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan
 - c. Pegawai Melayani dengan Sikap Sopan Santun
 - d. Pegawai Tidak Melakukan Diskriminatif dalam Proses Layanan
 - e. Pegawai Melayani dan Menghargai Setiap Pengguna Layanan yang Datang.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini berjenis deskriptif kualitatif dan *naturalistic*. Kualitatif, tujuannya adalah lebih mengungkapkan hubungan antara peneliti dengan responden untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat penelitian ini dilakukan, sedang *naturalistic* merupakan penelitian yang sumber datanya diperoleh dari situasi wajar (*natural setting*) atau tanpa adanya manipulasi. Dengan lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau yang terletak di Jalan Ir. Sutami Nomor 3 Sekupang Batam.

Sumber data dalam penelitian ini adalah informan yang tetap mempertimbangkan dari latar belakang, pelaku, peristiwa dan proses sesuai dengan rumusan masalah yaitu informan yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan pelayanan publik seperti pembuatan surat pindah/mutasi, perkawinan dan perceraian, perubahan status anak, KTP/KK di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau, yaitu : Kepala Seksi/Staf dan masyarakat yang terlibat secara langsung pada proses pelayanan tersebut.

Teknik pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Wawancara

Untuk mengumpulkan informasi dan mengetahui secara lebih objektif mengenai bagaimana mekanisme pelaksanaan yang ditampilkan pemerintah dalam melayani publik maka dilakukan dengan teknik wawancara/*interview*. Wawancara/*interview* secara mendalam ini dilakukan dengan maksud untuk mendapatkan dan menemukan apa yang terdapat didalam pikiran orang lain sehingga dapat menentukan inti sari dari penelitian ini nantinya. Bentuk wawancara yang digunakan dalam penelitian ini bertipe *open-ended*, dimana peneliti bertanya kepada informan tentang fakta-fakta suatu peristiwa disamping opini mereka mengenai peristiwa yang ada.

2. Metode Observasi

Observasi ini berupaya mengungkap makna-makna yang terkandung dari berbagai aktivitas ke arah tujuan. Mengobservasi tindakan saat menghadapi rintangan dan aktivitas dari para pegawai Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau dalam memainkan perannya, dan mengobservasi disetiap tahapan proses kegiatan yang dilakukan. Dan hasil observasi tersebut dimasukkan dan dicatat dalam buku catatan yang selanjutnya dilakukan pemilahan sesuai kategori yang ada dalam fokus penelitian.

3. Metode Dokumentasi

Adalah cara untuk memperoleh data melalui peninggalan tertulis berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil dan pembahasan penelitian persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau yang dinilai menggunakan lima dimensi (Kotler dan Armstrong, 2012: 499-500), yaitu *Tangible* (berwujud/bentuk fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati), serta faktor pendukung dan juga penghambatnya, ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (Bentuk Fisik)

Dimensi *tangible* ini merupakan fasilitas fisik yang ditawarkan penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada pengguna layanan, meliputi penampilan fasilitas fisik, personil, dan peralatan, serta sarana komunikasi.

Indikator dimensi *tangible* pada penelitian ini adalah penampilan pegawai yang melayani pengguna pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, sarana dan prasarana yang digunakan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, pegawai memberi kemudahan dalam melayani pengguna layanan, akses pelayanan dalam permohonan pelayanan, dan menggunakan alat bantu dalam pelayanan.

Dilihat dari dimensi *tangible*, persepsi masyarakat yang sudah menerapkan dimensi *tangible* yaitu indikatornya: a) Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan; b) Menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan. Namun, untuk indikator lain, persepsi masyarakat masih ditemukan pada pelaksanaannya yang belum sesuai harapan, yaitu indikator a) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, dipersepsikan masih belum nyaman, karena jumlah pengguna layanan banyak, sedang tempat/ruangnya sangat kecil, sehingga banyak dari pengguna layanan yang berada diluar karena ruang terlalu kecil. Jika berada di luar kantor tentunya panas, belum lagi jika terjadinya hujan yang masih minimnya tempat berteduh. b) Sarana dan Prasarana yang Digunakan. Persepsi masyarakat terhadap kelengkapan sarana dan prasarana masih belum memadai, karena jumlah tempat duduk sangat sedikit sehingga pengguna layanan banyak yang tidak mendapat tempat duduk dikarenakan ruangan kecil. c) Kedisiplinan pegawai dalam

melakukan proses layanan, juga masih ditemukan pegawai belum waktunya istirahat, petugas sudah istirahat/sudah merokok. d) Pegawai memberi kemudahan dalam melayani pengguna layanan. Persepsi masyarakat masih ada yang dinilai tidak memberi kemudahan dalam pengguna layanan, karena pegawai tidak meneliti secara keseluruhan dokumen mereka, mengakibatkan pengguna layanan harus bolak balik sehingga terkesan susah, dipersulit dan tidak memberi kemudahan. e) Akses Pelayanan Dalam Permohonan Pelayanan. Dinilai masih belum berjalan, karena belum tersedianya papan informasi tentang persyaratan, tahapan/alur (akses layanan) sehingga pengguna layanan harus bolak balik untuk melengkapi dokumennya, kendati akses di media sosial/internet (*web site*) sudah ada, namun tidak semua masyarakat yang memiliki dan tahu akses internet tersebut.

Kenyamanan tempat pelayanan; Kelengkapan sarana dan prasarana; Kedisiplinan pegawai; Kemudahan akses layanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam harus lebih memperhatikan indikator yang dinilai pengguna layanan (masyarakat) masih kurang tersebut, karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan tempat yang memadai sudah disediakan dengan baik, istirahat tepat waktu (disiplin), dan adanya informasi tentang akses layanan (persyaratan/alur tahapan layanan), maka akan berpengaruh baik bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, demikian sebaliknya, jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman dengan kondisi tempat layanan yang disediakan ini, sarana/prasarana masih kurang, akses layanan tidak dapat dibaca, ditambah tidak memberi kemudahan dan tidak disiplin (istirahat belum waktunya), maka akan berpengaruh buruk bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, secara, tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu pengguna layanan dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah.

Adapun indikator dimensi kehandalan (*reliability*) pada penelitian ini adalah kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan/keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Secara umum dilihat dari dimensi *reliability* dengan indikator tersebut di atas *reliability* beserta indikatornya: kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, keahlian/kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, semuanya sudah berjalan sesuai persepsi pengguna layanan (masyarakat).

3. Dimensi *Responsiveness* (Responsif)

Dimensi *responsiveness* ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Secara singkat dapat diartikan kesigapan dan ketepatan penyedia layanan dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap.

Adapun indikator dimensi *responsiveness* adalah bagaimana respon/tanggapan dalam menanggapi keluhan pengguna layanan, pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan, keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan.

Secara umum dilihat dari dimensi *responsiveness* dengan indikator tersebut di atas bahwa pelayanan publik dalam meningkatkan persepsi masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sudah berjalan sesuai persepsi

masyarakat selaku pengguna layanan.

Namun, dalam pelaksanaannya masih ada persepsi masyarakat yang merasa pelayanan masih lambat.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan secara tepat waktu akan dapat mempengaruhi meningkatkan kenyamanan pengguna layanan.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Adapun indikator dimensi *assurance* pada penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan standar, petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.

Secara umum dilihat dari dimensi *assurance* dengan indikator tersebut di atas bahwa kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan persepsi masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sudah berjalan sesuai persepsi masyarakat, yaitu pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan standar, petugas telah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan memberikan jaminan biaya bahwa dalam proses pengurusan pelayanan adalah semua dengan gratis (tanpa bayar). Karena pengguna layanan sudah diberikan jaminan (*assurance*) terkait pelayanan sesuai indikator tersebut di atas, maka akan menumbuhkan kepercayaan dan persepsi pengguna layanan terhadap pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* memberi perhatian yang tulus dan bersifat individual (pribadi) yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan. Penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian untuk memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan dalam memberi perhatian pribadi, dengan kata lain adanya rasa peduli.

Adapun indikator dimensi empati pada penelitian ini adalah pegawai melayani pengguna layanan dengan keramahan, pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi, pegawai melayani dengan sikap sopan santun, pegawai tidak melakukan diskriminatif dalam proses layanan, pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang.

Secara umum dilihat dari dimensi *empathy* dengan indikator tersebut di atas bahwa kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan persepsi masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sudah berjalan sesuai persepsi masyarakat, yaitu pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi, pegawai memberikan layanan dengan sikap sopan santun, pegawai tidak melakukan diskriminatif (membeda-bedakan) dalam proses pelayanan, pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang.

Namun, pada pelaksanaannya masih ada satu indikator yang belum berjalan sesuai persepsi masyarakat, yaitu pegawai pelayanan belum melayani pengguna layanan dengan sikap keramahan. Masih ada beberapa pegawai belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan ketidakramahan pegawai layanan.

Persepsi masyarakat tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

Salah satu faktor utama kepuasan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan seperti menyapa dengan tersenyum. Dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa dirinya telah diperhatikan, dan dari sanalah akan muncul dalam hati pengguna layanan rasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan merupakan aset, tetapi keramahan adalah kunci kepuasan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan sehingga persepsi yang diberikan akan baik pula.

SIMPULAN

Simpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau yang dinilai dari lima dimensi, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (bukti fisik/berwujud) yang sudah sesuai dengan persepsi masyarakat (pengguna layanan) adalah indikator:
 - a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna pelayanan.
 - b. Menggunakan alat bantu dalam proses layanan.Sedang untuk indikator lainnya dari dimensi *tangible* yang belum sesuai dengan persepsi masyarakat adalah:
 - a. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Tempat di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam dinilai masih belum memberi kenyamanan, karena jumlah pengguna layanan banyak/ramai sedang tempatnya sangat kecil.
 - b. Sarana dan prasarana yang digunakan. Kelengkapan sarana dan prasarana belum memadai, karena tempat menulis/mengisi blanko tidak tersedia, pengguna layanan mengisi blanko sambil jongkok beralaskan kursi, jumlah tempat duduk sangat sedikit sehingga pengguna layanan banyak yang tidak mendapatkan tempat duduk.
 - c. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan. Masih ditemukan pegawai yang belum waktunya istirahat sudah merokok/istirahat.
 - d. Pegawai memberi kemudahan dalam melayani pengguna layanan. Pegawai tidak meneliti berkas/kelengkapan dokumen secara keseluruhan, mengakibatkan pengguna layanan harus bolak balik melengkapi berkasnya lagi, sehingga terkesan tidak memberi kemudahan dalam melayani.
 - e. Akses pelayanan dalam permohonan pelayanan. Dinilai masih belum berjalan, karena belum tersedianya papan informasi tentang akses layanan, kendati persyaratan/tahapan/alur tersebut sudah tersedia di *web site*, namun tidak semua pengguna layanan (masyarakat) yang mengerti dan paham dengan *web site* tersebut.
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan). Secara umum dimensi *reliability* (kehandalan) dengan indikator kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, keahlian/kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, semuanya sudah berjalan sesuai persepsi pengguna layanan.
3. Dimensi *Responsiveness* (Responsif). Secara umum dilihat dari dimensi *responsiveness* dengan indikator bagaimana respon/tanggapan dalam menanggapi keluhan pengguna layanan, pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan, keluhan pengguna layanan

di respon oleh pegawai pelayanan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ada persepsi pengguna layanan yang merasa pelayanan masih lambat.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) *public service quality* dalam meningkatkan persepsi pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sudah berjalan sesuai harapan pengguna layanan, yaitu pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan standar, petugas telah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan memberikan jaminan biaya bahwa dalam proses pengurusan pelayanan adalah gratis semua.
5. Dimensi *Empathy* (Empati) *public service quality* dalam meningkatkan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sudah berjalan sesuai harapan pengguna layanan, yaitu pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi, pegawai memberikan layanan dengan sikap sopan santun, pegawai tidak melakukan diskriminatif (membeda-bedakan) dalam proses pelayanan, pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang. Namun, pada pelaksanaannya masih ada satu indikator yang belum berjalan sesuai harapan pengguna layanan, yaitu pegawai pelayanan belum melayani pengguna layanan dengan sikap keramahan. Masih ada beberapa pegawai belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

Saran

Dari simpulan tersebut di atas, maka kualitas pelayanan untuk dapat meningkatkan persepsi masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau harus dapat memperhatikan hal-hal yang belum sesuai dengan persepsi/harapan pengguna layanan, yaitu:

1. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Persepsi pengguna layanan telah menilai bahwa tempat di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam masih belum memberi kenyamanan, maka disarankan bahwa Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam dapat memperhatikan kondisi tempat melakukan pelayanan tersebut dengan memperbesar ruang tunggu pelayanan, agar pengguna layanan dapat merasa nyaman, karena tempat yang disediakan saat ini menurut persepsi masyarakat masih sangat kecil. Peneliti melihat di Kantor Dinas Kependudukan ini masih tersedianya tanah kosong (*paving block*), disarankan bahwa di *paving block* tersebut masih memungkinkan untuk dibangun ruang satu atap pelayanan.
2. Sarana dan prasarana yang digunakan. Persepsi pengguna layanan telah menilai bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam belum memadai, maka disarankan bahwa Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam dapat memperhatikan sarana dan prasarana yang ada saat ini, seperti menyediakan tempat menulis/mengisi blanko, jumlah kursi perlu ditambah, karena jumlah tempat duduk tidak sebanding dengan jumlah pengguna layanan, dan juga toilet, ac, nomor antian otomatis perlu mendapat perhatian juga kendati saat ini telah ada, namun masih belum sesuai dengan persepsi masyarakat. Jika perlu dilengkapi dengan tempat ibu menyusui atau sarana bermain anak, karena pengguna layanan banyak yang membawa anaknya saat menggunakan layanan.
3. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan. Persepsi pengguna layanan masih menemukan pegawai yang belum waktunya istirahat sudah merokok/istirahat, maka disarankan agar atasan langsung dapat memperhatikan pegawainya untuk tetap menjaga kedisiplinan, bukan hanya datang dan pulang kantor saja, tetapi jam istirahat juga harus disiplin. Disarankan juga (jika perlu), jam istirahat untuk bagian pelayanan tidak ada (*full* pelayanan), namun bukan berarti pegawai tidak memiliki waktu istirahat. Jam istirahat pegawai tetap ada, namun dapat diatur sedemikian rupa (*rolling*), tidak istirahat secara serentak seluruh pegawai. Hal ini dilakukan, agar masyarakat selaku pengguna layanan

yang bekerja tidak menghabiskan waktunya berlama-lama meninggalkan pekerjaannya, mereka dapat mempergunakan waktu istirahat mereka dalam melakukan pelayanan, apa lagi hanya sekedar melengkapi kekurangan data atau mengambil dokumen yang jatuh tempo selesainya.

4. Pegawai memberi kemudahan dalam melayani pengguna layanan. Persepsi pengguna layanan telah menilai bahwa pegawai tidak meneliti berkas/kelengkapan dokumen secara *partial*/tidak utuh menyeluruh, mengakibatkan pengguna layanan harus bolak balik melengkapi berkasnya lagi (karena masih ditemukan lagi data yang kurang), sehingga persepsi pengguna layanan menilai tidak memberi kemudahan dalam melayani, maka disarankan pegawai dapat diberikan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, atau bagi pegawai yang sudah terlalu lama bekerja di bagian pelayanan tersebut, dapat dilakukan mutasi pegawai agar terjadi penyegaran dalam bekerja.
5. Akses pelayanan dalam permohonan pelayanan. Persepsi pengguna layanan telah menilai bahwa akses layanan dalam permohonan pelayanan masih belum berjalan, maka disarankan bahwa papan informasi tentang akses layanan/alur/tahapan serta persyaratan dokumen masih perlu dibuat, (kendati pada bagian pelayanan lain sudah ada), dan telah tersedia di *web site* juga, namun tidak semua pengguna layanan (masyarakat) yang mengerti dan paham dengan *web site* tersebut.
6. Pegawai pelayanan belum melayani pengguna layanan dengan sikap keramahan. Persepsi pengguna layanan telah menilai pegawai dalam melayaninya tidak bersikap ramah, maka disarankan kepada Kepala Dinas agar dapat menempatkan pegawai yang bekerja di bagian pelayanan ini orang-orang yang bisa bersikap ramah seperti mudah memberikan sapaan, dan senyuman kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.
7. Disarankan juga untuk menambah tenaga pegawai pelayanan, baik itu tenaga honorer maupun pegawai tidak tetap. Hal ini dilihat karena tidak seimbangnya jumlah pegawai layanan dengan pengguna layanan begitu banyak, sehingga pegawai tersebut tidak sempat menyapa, senyum, dan memberi kesan ramah, juga tidak sempat untuk meneliti berkas/dokumen secara utuh menyeluruh. Dengan adanya penambahan tenaga pegawai di bagian pelayanan ini diharapkan persepsi negatif dari pengguna layanan sudah tidak ada lagi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam proses penelitian ini, kami memperoleh banyak bantuan dan dukungan yang sangat berharga dari berbagai pihak, baik secara moril maupun material. Untuk itu kami mengucapkan dan rasa hormat yang sebesar-besarnya kepada:

1. Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan melalui Direktorat Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat (DPRM) RISTEK DIKTI yang telah memberikan bantuan dana penelitian sebesar Rp 17.500.000,- (Tujuh Belas Juta Lima Ratus Ribu Rupiah) tahun anggaran 2017.
2. Kepala dan Staf Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Pemerintahan Kota Batam yang telah memberikan rekomendasinya kepada kami nomor: 700/Kesbangpol-Rekom/VII/173 tanggal 4 Juli 2017.
3. Kepala Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam beserta jajarannya karena telah meluangkan waktunya untuk dapat kami wawancara sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.
4. Ketua LPPM Universitas Putera Batam atas dukungan yang diberikan dan telah membantu terlaksananya penelitian ini.
5. Masyarakat yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancara yang tidak dapat kami sebut satu per satu, serta pihak-pihak yang turut membantu penelitian ini.

Untuk semua pihak yang banyak membantu semoga Allah SWT membalas segala

kebaikan dengan balasan yang berlipat ganda. Amin ya Rabb.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwy, Syaffaruddin. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi Keunggulan Kompetitif*, Edisi kedua, Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Barata, A. D. (2010). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip., Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip pemasaran (Tiga Belas)*. Jakarta: Erlangga.
- Mulyadi, Deddy. (2007). *Mengharapkan Pelayanan Publik yang Optimal*. Pikiran Rakyat Bandung, 13 Agustus 2007.
- Peraturan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan (peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 37 tahun 2007 tentang pelaksanaan undang-undang republik Indonesia nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan) dilengkapi Undang-Undang Administrasi Kependudukan UU RI nomor 23 tahun 2006. 2007. Jakarta : Asa Mandiri.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi (Tiga Belas)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Swastha D. B dan T. H, Handoko. (2008). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi 1. Cetakan Ke-4. PT BPFY. Yogyakarta.
- Tjiptono, C. (2008). *Kepuasan dalam Pelayanan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wikipedia Indonesia. (2016). *Pelayanan Publik*. Melalui <http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik> (5 Mei 2016).
-, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
-, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/ M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.