

**Samsudin**

Dosen STISIP Nurdin Hamzah Jambi

Email: samsudin@gmail.com

**Ulung Pribadi**

Dosen Magister Ilmu Pemerintahan Uni-

versitas Muhammadiyah Yogyakarta

Email: ulungpribadi@gmail.com

<http://dx.doi.org/10.18196/>

[jgpp.2014.0006](http://jgpp.2014.0006)

# Kinerja Pelayanan Publik Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to determine the performance of public services in the Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi. This study uses the concept of performance measurement with five indicators of productivity, quality of service, responsiveness, responsibility and accountability. These indicators are used to measure the efficiency and effectiveness of services, quality of service received by the public. The method used in this research is quantitative method. The research location is determined by the method of purposive, are determined by deliberate that the study was conducted in the Department of Population and Civil Registry. Data collection techniques used in this study include interviews, observations, and literature. Based on the research findings that the productivity of public services in terms of the ability of officers and service performance can be summed been efficient with an average result value of 70% of respondents said either. The quality of service in terms of satisfaction of the performance of services, timeliness of service, comfortable environment and good infrastructure which is an average result of 41% while the measured responsiveness of service delivery performance, kedisiplinan, service procedures and speed of service. The final result that stands out from the responsiveness can be judged good quality with an average of 51% of good quality, the next responsibility is measured on the suitability of cost and fairness of service delivery is good is seen from the average value of responsibility is 45% and the accountability of public service in the Department of Population and Jambi City Civil Registry, is good for 70% of respondents said that responsibility.*

Keyword: Performance, Public Service, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan konsep pengukuran kinerja dengan lima indikator yaitu produktifitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Indikator ini digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan, kualitas layanan yang diterima oleh publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Lokasi penelitian ditentukan dengan metode purposive, yaitu ditentukan dengan sengaja bahwa penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain wawancara, observasi serta studi pustaka. Berdasarkan hasil penelitian bahwa produktifitas pelayanan publik dari segi kemampuan petugas dan kinerja pelayanan dapat disimpulkan sudah efisien dengan rata-rata hasil nilai 70% responden mengatakan baik. Kualitas pelayanan dari segi kepuasan kinerja pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kenyamanan lingkungan dan sarana dan prasarana baik yaitu rata-rata hasil 41% sedangkan responsivitas diukur dari kinerja pemberian pelayanan, kedisiplinan, prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan. Hasil akhir yang menonjol dari responsivitas dapat dinilai kualitas baik dengan rata-rata 51% kualitas baik, selanjutnya responsibilitas diukur dari kesesuaian biaya dan keadilan pemberian pelayanan sudah baik ini dilihat dari rata-rata nilai

responsibilitas adalah 45% dan Akuntabilitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi, sudah baik karena 70% responden mengatakan bertanggungjawab.

Kata kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hak dasar bagi warga Negara yang harus dipenuhi oleh Negara. Hal ini dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban negara untuk mensejahterahkan rakyatnya. Buruknya pelayanan publik yang terjadi selama ini karena tidak adanya paradikma yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi yang ada di Indonesia masih cukup kuat mengabdikan kepada kekuasaan (*state oriented*) dibandingkan kepada publik (*publik Oriented*). (Hesti, 2011: 179).

Membengkaknya jumlah pengguna calo dalam pelayanan publik sebenarnya menunjukkan bahwa sistem pelayanan publik tidak berjalan secara baik. Penyebab utamanya adalah adanya ketidakpastian yang sering dihadapi oleh warga pengguna layanan birokrasi pemerintah, terutama menyangkut waktu, biaya dan cara pelayanan. Warga pengguna juga tidak pernah mengetahui berapa persisnya total biaya yang harus mereka keluarkan untuk mendapatkan suatu pelayanan. (Dwiyanto, 2010: 75).

Dalam hal ini pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan, mampu menetapkan standar layanan berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan rakyat dengan melakukan sistem pelayanan yang berkualitas dan transparansi. (Warisno, 2009: 30). Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik memiliki banyak aspek. Namun untuk mempermudah dalam pelaksanaan penilaian, maka perlu diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut. Arif Kusuma Atmaja (2002) dikutip dalam (Ihsanuddin:92) mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara

**138** lain disebabkan oleh Struktur organisasi, Kemampuan aparat, dan Sistem pelayanan.

Kota Jambi sebagai pusat pemerintahan kota sekaligus sebagai pusat sosial ekonomi serta kebudayaan juga mencerminkan jiwa masyarakatnya sebagai duta kesatuan baik individu, keluarga dan kelompok maupun secara institusional yang lebih luas. Oleh karena itu diperlukan sistem kinerja pelayanan yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Jambi.

Dalam pelayanan publik di Kota Jambi seringkali masyarakat tidak tahu tentang pelayanan administrasi ini dikarenakan kurang adanya informasi yang lengkap terhadap apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, oleh karena itu dalam penelitian ini penulis ingin melihat apakah kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi sudah berjalan secara efektif sesuai dengan sistem kinerja pelayanan publik yang sebenarnya. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kinerja Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi?

### **KERANGKA TEORI**

Otonomi daerah merupakan penerapan konsep teori areal *division of power*, yang membagi kekuasaan negara secara vertikal. Dalam konteks ini, kekuasaan akan terbagi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, yang secara legal konstitusional tetap dalam kerangka negara kesatuan republik Indonesia. Kondisi ini membawa implikasi terhadap perubahan paradigma pembangunan yang dewasa ini diwarnai dengan isyarat globalisasi. Konsekuensinya, berbagai kebijakan publik dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik menjadi bagian dari dinamika yang harus direspons dalam kerangka proses demokratisasi, pemberdayaan masyarakat dan kemandirian local.

Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu

---

hal yang melekat pada setiap orang baik secara pribadi ataupun kelompok yang dilakukan secara universal. Pelayanan merupakan suatu tindakan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Hal ini terjadi komunikasi batin antara kedua pihak dan kepuasan yang diperoleh tergantung pada situasi saat terjadinya interaksinya pelayanan tersebut. (Azhari, 2011: 69)

Pada dasarnya kewajiban pemerintah adalah melaksanakan kewajiban Negara yang meliputi melindungi, melayani dan mengatur yang pada dasarnya adalah memberikan pelayanan, kepentingan publik dan mengatasi masalah-masalah publik. Sedangkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik tersebut perlu diperlukan strategi pembaharuan yang mencakup tiga aspek yaitu aspek pembaharuan kelembagaan birokrasi pemerintah, aspek pembaharuan identitas aparatur pemerintah dan aspek pembaharuan proses pelaksanaan kewajiban pemerintah. (Surjadi, 2009: 107).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan undang-undang yang telah ditetapkan (Ratminto, 2012: 18).

Definisi pelayanan publik ialah B. Logis (dalam Haryatmoko, 2011: 13). Semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling tergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah. Kotler (Nugroho, 1994) mendefinisikan yang berbeda. Layanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang satu pihak dapat menawarkan lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering

**140** digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbeda-beda. Dalam sejarah perjalanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. (Dwiyanto, 2012: 14).

Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan karyawan/pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan dilembaga tempat dia bekerja. Kinerja adalah keseluruhan unsur dan proses terpadu dalam suatu organisasi, yang didalamnya terkandung kekhasan masing-masing individu, perilaku pegawai dalam organisasi secara keseluruhan dan proses pencapaian tujuan tertentu. (Supriyanto, 2009: 239).

Berbagai parameter yang dipergunakan untuk melihat kinerja pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi dua pendekatan. Pendekatan pertama melihat kinerja pelayanan publik dan perspektif pemberi layanan, dan pendekatan kedua melihat kinerja pelayanan publik dan perspektif pengguna jasa.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif (*deskriptif research*) ditujukan untuk mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena-fenomena apa adanya yang ada dalam Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Jambi. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah Wawancara, Observasi dan Telaah Pustaka. *Pertama* Wawancara metode ini tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi dimana sang pewawancara melontarkan pertanyaan-pertanyaan untuk dijawab oleh orang yang diwawancarai. *Kedua* Observasi Metode ini di gunakan untuk melihat langsung fenomena obyek penelitian, observasi ini meliputi dengan pengamatan indra penglihatan. *Ketiga* telaah pustaka (*library research*) yaitu dengan cara mengumpulkan data dari literatur yang

berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas, dan kemudian menganalisisnya. Literatur ini berupa buku-buku, dokumen, jurnal-jurnal, majalah, surat kabar, dan situs-situs internet ataupun laporan-laporan yang berkaitan dengan permasalahan yang akan penulis teliti.

## **PEMBAHASAN**

### **PRODUKTIVITAS**

#### **A. KEMAMPUAN PETUGAS**

Kemampuan aparat pelayanan publik merupakan modal yang sangat berharga untuk mendukung keterampilan aparat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kemampuan petugas yang dimaksud disini adalah bagaimana petugas mampu melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Untuk melayani masyarakat sesuai dengan tugas masing-masing yang telah ditentukan. Kemampuan petugas adalah keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat melaksanakan kegiatannya sesuai dengan tugas dan fungsinya yang ditentukan.

Dari hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh penulis, terhadap pelanggan mengenai bagaimana pendapat pengguna layanan tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Disdukcapil Kota Jambi, maka didapat hasil keterangan sebagai berikut:

**TABEL 1 KEMAMPUAN PETUGAS DALAM PELAYANAN PUBLIK**

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Tidak Mampu	0	0
Kurang mampu	7	11.7
Mampu	42	70.0
Sangat mampu	11	18.3
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer Penelitian

Berdasarkan hasil kuesioner tersebut diatas, 42 orang atau 70% responden mengatakan mampu dalam melayani masyarakat. Penilaian masyarakat tentang kemampuan tersebut, dilihat mampu dikarenakan ketika masyarakat melakukan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi, apa yang diinginkan oleh pelanggan dapat diselesaikan oleh pegawai, seperti kepengurusan KK, KTP dan AKTA, sehingga pelanggan menilai petugas sudah mampu dalam pelayanan Kependudukan. Sedangkan, 11% responden mengatakan kurang mampu dan 18% responden mengatakan sangat mampu, disini dapat kita lihat secara bersama bahwa kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi khususnya pegawai, bisa dikatakan mampu dari segi pelayanan publik.

Salah satu barometer yang sangat penting dalam pemberian pelayanan publik adalah tingkat efisiensi, efisiensi disini dimaksudkan sebagai kemampuan petugas dalam penggunaan waktu yang sesingkat-singkatnya, serta dengan biaya yang murah. Dari wawancara dengan kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Obliyani pada tanggal 8 Februari 2012 mengatakan bahwa:

*“Pegawai di Dinas Dukcapil, sudah sesuai dengan kapasitas dan kemampuan dari apa yang menjadi tugas masing-masing, dan hal ini akan semakin ditingkatkan lagi untuk masyarakat, sehingga nantinya dapat meningkatkan kualitas pegawai sebagai pelayanan publik/masyarakat.”*

## B. KINERJA PELAYANAN

Tugas pelayanan pemerintah dalam proses pelayanan publik dapat dikatakan berfungsi secara efektif manakala pemberian pelayanan telah mempunyai mekanisme dan standar pelayanan yang baik. Oleh karena itu perlu adanya komitmen dalam menjalankan pelayanan publik secara teratur kearah yang lebih baik. Pada dasarnya salah satu kemajuan kinerja suatu organisasi akan berkualitas jika

pegawainya dapat bekerja dengan baik dan telaten dengan tugasnya, menurut Jazuli selaku Kepala bidang pada Disdukcapil, penempatan PNS pada Disdukcapil, selama ini telah menyesuaikan pegawai pada keahliannya masing-masing (*the right man on the right place*) sebagai tujuan untuk meningkatkan kinerja dalam pelaksanaan pelayanan publik.(Wawancara dengan Jazuli 6 Februari 2013).

Berikut adalah data pendapat pengguna layanan tentang kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi:

TABEL 2 KINERJA PELAYANAN

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Tidak baik	1	1.7
Kurang baik	6	10.0
Baik	43	71.7
Sangat baik	10	16.7
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer Penelitian

Dalam mengukur Kinerja, indikator yang digunakan adalah masukan (*input*), keluaran (*output*) dan hasil (*outcome*) yang selanjutnya tiap-tiap indikator kinerja ditetapkan satuannya, rencana dan realisasi tersebut dihasilkan capaian kinerja (sumber Lakip Disdukcapil Kota Jambi. 2011).

Dari penyebaran kuesioner tentang kinerja Disdukcapil Kota Jambi, 43 orang atau 71% responden menilai kinerja pegawai baik, dalam pelayanan kepada pengguna layanan, seperti sikap pegawai, perilaku dan kemampuan memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Sedangkan, 10 orang atau 16% responden menilai sangat baik, 6 orang atau 10% responden mengatakan kurang baik, dan 1 orang atau 1% responden menilai tidak baik, Penilaian tersebut berbeda hasilnya karena diantara pengguna layanan ada yang merasa mendapat pelayanan yang tidak baik dari pemberi layanan. Dapat dicermati bahwa Disdukcapil Kota Jambi sudah berusaha dengan

baik untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Dalam pelayanan publik yang baik, pihak yang melayani ataupun yang dilayani dapat menghasilkan manfaat. Citra suatu instansi pemerintah atau suatu dinas akan semakin baik reputasinya dimata masyarakat, dan dilain pihak masyarakat akan merasa terayomi, terlindungi serta merasa puas dengan adanya terealisasinya kebutuhan atau tuntutan publik.

## KUALITAS PELAYANAN

### A. KEPUASAN KINERJA PELAYANAN

Pada dasarnya prinsip kepuasan pelanggan dalam proses pelayanan publik dari penyedia layanan sangat penting. Dengan memenuhi kebutuhan publik secara memuaskan, keberadaan pemerintah diakui dan dipercaya oleh pengguna layanan. Kepuasan kinerja pelayanan adalah tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh, dari penyelenggara pelayanan yang sesuai harapan dengan kebutuhan masyarakat.

Pegawai pada Disdukcapil Kota Jambi yang berhubungan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat mendapatkan pembinaan dan pengarahan untuk menciptakan aparat yang memiliki semangat kerja tinggi dan akhlak yang mulia. Melalui pembinaan ini diharapkan masyarakat mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan serta menekan penyimpangan pegawai.(wawancara Obliyani pada tanggal 8 Februari 2013)

TABEL 2 KEPUASAN KINERJA PELAYANAN

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Tidak puas	3	5.0
Kurang puas	9	15.0
Puas	41	68.3
Sangat puas	7	11.7
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer Penelitian

Pada table 2.1 kepuasan kinerja pelayanan sebanyak, 41 orang atau 68% responden menyatakan puas terhadap kinerja pelayanan. Tingginya penilai masyarakat tersebut karena apa yang dilaksanakan oleh pegawai Disdukcapil Kota Jambi, telah memberi pelayanan, waktu dalam penjelasan kepada pengguna layanan, 9 orang atau 15% responden memberikan pilihan kurang puas terhadap pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi. Nilai berasal dari pengguna layanan yang tidak mendapatkan perlakuan yang tidak baik dari pegawai, 7 orang atau 11% responden mengatakan sangat puas dan, 3 orang atau 5% responden memberikan pilihan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan demikian dapat dikatakan hampir 70% dari pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan aparat Disdukcapil Kota Jambi. Pentingnya kinerja yang baik akan berdampak baik pula bagi para pegawai, hal ini dapat kita lihat dari penilaian pelanggan kepada pegawai yang mengatakan puas dengan pelayanan dan dengan hasil pelayanan tersebut.

#### B. KETEPATAN WAKTU

Ketepatan waktu merupakan hal yang sangat diperlukan dalam sebuah kegiatan pelayanan. Dengan adanya ketepatan waktu yang dilakukan oleh pegawai, maka masyarakat merasa puas karena waktu pelayanan yang ditentukan sesuai dengan jadwal. Ketepatan waktu pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh pemberi layanan.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap waktu pelayanan administrasi kependudukan diukur dari pendapat responden tentang waktu pelayanan administrasi yang masyarakat inginkan. Berdasarkan dari penyebaran kuesioner tentang ketepatan waktu pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan di Disdukcapil dapat dilihat dari table 3 berikut:

TABEL 3 KETEPATAN WAKTU

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Tidak tepat waktu	7	11.7
Kurang tepat waktu	23	38.3
Tepat waktu	29	48.3
Sangat tepat waktu	1	1.7
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer Penelitian

Dari hasil penelitian, 29 orang atau 48% responden mengatakan tepat waktu dan, 23 orang atau 38% responden menilai kurang tepat waktu dalam pelayanan. Sedangkan 7 orang atau 11% responden mengatakan tidak tepat waktu dan 1 orang atau 1% responden mengatakan sangat tepat waktu. Pelanggan merasa belum secara maksimal atau masih ada pegawai yang belum bekerja secara maksimal dalam mengerjakan tugas sesuai jadwal kerja yang ditentukan.

### C. KENYAMANAN LINGKUNGAN PELAYANAN

Dalam pelayanan publik kondisi lingkungan sangat menentukan kenyamanan masyarakat, oleh karena itu perlu lingkungan yang nyaman, bersih dan rapi. Melalui koesioner yang di berikan kepada masyarakat didapatkan hasil pada table 4 berikut:

TABEL 4 KENYAMANAN LINGKUNGAN PELAYANAN

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Tidak nyaman	17	28.3
Kurang nyaman	30	50.0
Nyaman	11	18.3
Sangat nyaman	2	3.3
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer Penelitian

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa, 30 orang atau 50% responden mengatakan lingkungan Disdukcapil Kota Jambi kurang nyaman. Penilaian pelanggan tersebut menandakan bahwa kondisi kantor pelayanan masih jauh dari kriteria baik. Fasilitas kantor yang

diberikan kepada pelanggan masih terbatas seperti ruang tunggu, tempat duduk, dan kebersihan, Dari angka tersebut, dapat dilihat bahwa kenyamanan lingkungan, disekitar Disdukcapil Kota Jambi belum sesuai dengan standar pelayanan yang berkualitas, bahkan jauh dari yang diharapkan pengguna layanan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Yani pengguna layanan yang menyatakan bahwa kondisi lingkungan kurang nyaman dengan tidak tersediannya ruang tunggu dan meja kursi untuk menulis permohonan layanan. Selain itu masih minimnya fasilitas pendukung seperti tempat paker, toilet juga mengganggu kenyamanan. (wawancara dengan Yani pada tanggal 3 Februari 2013)

**TABEL 5 SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN**

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Tidak baik	17	28.3
Kurang baik	23	38.3
Baik	18	30.0
Sangat baik	2	3.3
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer Penelitian

#### D. SARANA DAN PRASARANA

Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pendaftaran dalam pelayanan penduduk, dan hal tersebut makin menjadi penting ketika tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan birokrasi yang lebih baik, dalam erah demokrasi pemerintah harus bisa menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan dengan cepat terutama dalam fasilitas pelayanan publik. Pelayanan tidak akan dapat berjalan dengan baik apabila tidak didukung oleh fasilitas yang memadai untuk pemberian pelayanan. Sarana pelayanan tidak saja berupa peralatan yang dapat digunakan serta dirasakan secara langsung pegawai, tetapi juga oleh masyarakat atau pengguna layanan, seperti ruang tunggu, kebersihan ruang kantor, komputer, sarana informasi dan komunikasi pelayanan

**148** seperti telpon dan papan pengumuman.

Berikut ini adalah pendapat responden mengenai sarana dan prasarana pelayanan di Disdukcapil Kota Jambi: (lihat tabel 5)

Dari penilaian pengguna layanan di Disdukcapil Kota Jambi, 23 orang atau 38% responden mengatakan sarana dan prasarana layanan Disdukcapil Kota Jambi. Belum baik dan tidak memenuhi standar kualitas pelayanan, 18 orang atau 30% responden mengatakan sarana dan prasarana baik, sedangkan 2 orang atau 3% responden mengatakan sangat baik dan 17 orang atau 28% responden menilai tidak baik sarana dan prasarana, di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi, penilain tersebut karena belum tersedianya sarana dan prasarana yang disediakan oleh pegawai terhadap pengguna layanan.

## RESPONSIVITAS

### A. PEMBERIAN PELAYANAN

Pada dasarnya aparatur birokrasi selain harus mempunyai kemampuan dan keahlian dibidang tugasnya, juga harus paham dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pelanggan, pelayanan seperti apa yang diinginkan oleh masyarakat. Pendapat masyarakat/pelanggan tentang pemberian pelayanan di Disdukcapil melalui koesioner sebagai berikut:

**TABEL 6 PEMBERIAN PELAYANAN**

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Tidak baik	0	0
Kurang baik	5	8.3
Baik	46	76.7
Sangat baik	9	15.0
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer Penelitian.

Dari tabel di ketahui diatas, 46 orang atau 76% responden mengatakan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pegawai

terhadap pengguna layanan baik, dan hasil ini merupakan salah satu keberhasilan pegawai, dalam hal sikap dan tingkahlaku mereka sebagai pelayan masyarakat, 9 orang atau 15% responden mengatakan sangat baik dan, 5 orang atau 8% responden mengatakan kurang baik, ini menandakan pemberian pelayanan sudah dikatakan efektif dan efisien terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Disdukcapil Kota Jambi.

Pola pelayanan yang baik adalah bagaimana pegawai memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan harus ditetapkan berdasarkan keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

#### B. KEDISIPLINAN PETUGAS

Salah satu syarat supaya aparat dapat ditumbuhkan disiplin dalam lingkungan kerja adalah adanya pembagian pekerjaan yang tuntas sampai kepada pegawai atau petugas yang paling bawah, sehingga setiap orang/pegawai tahu dengan sadar apa tugasnya, bagaimana melakukannya, kapan pekerjaan dimulai dan kapan selesainya, seperti apa hasil kerja yang disyaratkan dan kepada siapa ia harus bertanggung jawabkan hasil pekerjaan itu.

Pada hakikatnya pemberi pelayanan harus mampu memiliki sikap disiplin, sopan dan ramah, serta dapat memberikan pelayanan dengan ikhlas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kedisiplinan petugas yaitu pelaksanaan tugas pegawai sebagai pemberi layanan, terutama terhadap komitmen waktu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Berikut hasil penyebaran kuesioner peneliti pada pelanggan mengenai bagaimana pendapat pengguna layanan tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sebagai berikut:

TABEL 7 KEDISIPLINAN PETUGAS

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Tidak disiplin	5	8.3
Kurang disiplin	25	41.7
Disiplin	28	46.7
Sangat disiplin	2	3.3
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer Penelitian

Dari hasil tabel diatas diketahui bahwa di kantor Disdukcapil Kota Jambi, 28 orang atau 46% responden mengatakan disiplin ini dapat dilihat saat pegawai layanan datang tepat waktu dan dapat menyelesaikan tugasnya dengan tepat dan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan, 25 orang atau 41% responden menilai kurang disiplin ini dikarenakan masih ada pegawai yang datang tidak tepat waktu yang telah ditetapkan oleh peraturan kantor, oleh karena itu perlu aturan yang tegas dari atasan kepada pegawai, 5 orang atau 8% responden mengatakan tidak disiplin dan, 2 orang atau 3% responden menilai sangat disiplin, kedisiplinan Disdukcapil Kota Jambi, masih kurang efektif karena masih dibawah, 50%. Ini menandakan bahwa dari segi kedisiplinan perlu ditingkatkan lagi oleh aparat pegawai.

### C. PROSEDUR PELAYANAN

Indikator kesesuaian prosedur pelayanan administrasi kependudukan dinilai dari seberapa jauh proses penerbitan dokumen kependudukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh peraturan perundangan yang berlaku yaitu Perda Kota Jambi Nomor 7 tahun 2007 tentang administrasi kependudukan.

Pada umumnya pelanggan yang berurusan sudah mengerti persyaratan administrasi yang diperlukan. Demikian pula unit kerja yang menangani suatu urusan, cukup jelas. Sebagaimana telah dijelaskan pada uraian sebelumnya, bahwa masyarakat yang hendak berurusan, diantarkan langsung pada unit kerja yang menangani suatu

urusan. Disdukcapil Kota Jambi, sudah terdapat pembagian kerja sampai pada unit terkecil, setiap pegawai mengerti mana yang menjadi tugasnya masing-masing. Disdukcapil Kota Jambi, masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki seperti indikator tertib administrasi kependudukan dalam peningkatan pelayanan pada masyarakat. Pelayanan perlu ditingkatkan agar dapat mempermudah pelanggan dalam kepengurusan pelayanan terutama dalam prosedurnya.

Untuk lebih jelasnya bagaimana pendapat pelanggan tentang kemudahan prosedur pelayanan dapat dilihat tabel sebagai berikut:

**TABEL 8 PROSEDUR PELAYANAN**

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Tidak mudah	16	26.7
Kurang mudah	28	46.7
Mudah	16	26.7
Sangat mudah	0	0
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer Penelitian

Dari tabel diatas, 28 orang atau 46% responden mengatakan kurang mudah masih sangat berbelit-belit dan tidak mudah dipahami, 16 orang atau 26% responden mengatakan tidak mudah dan 16 orang atau 26% responden mengatakan mudah, ini menandakan pemberian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi, perlu untuk diperbaiki prosedurnya, karena masih dibawah angka 50%.

#### D. KECEPATAN PELAYANAN

Waktu pelayanan yang cepat merupakan salah satu ukuran keberhasilan peningkatan pelayanan kepada masyarakat dalam pelaksanaan pendaftaran penduduk. Pada dasarnya waktu penyelesaian pelayanan harus sesuai dengan peraturan yang telah

**152** ditetapkan oleh pelaksana pelayanan sehingga masyarakat tahu kapan dan apa yang harus dilakukannya. Masyarakat menginginkan hasil pelayanan adalah dengan waktu yang relatif cepat. Hal ini dapat dimaklumi karena tidak satu permasalahan atau urusan yang harus diselesaikan oleh setiap individu. Berikut ini adalah pendapat responden mengenai kecepatan pelayanan di Disdukcapil Kota Jambi:

**TABEL 9 KECEPATAN PELAYANAN**

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Tidak cepat	4	6.7
Kurang cepat	22	36.7
Cepat	33	55.0
Sangat cepat	1	1.7
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer Penelitian

Berdasarkan tabel diatas, 33 orang atau 55% responden mengatakan bahwa pelayanan disdukcapil Kota Jambi cepat. Dari penilaian pelanggan tersebut, pengguna layanan mengatakan cepat karena setiap jangka waktu pengambilan berkas yang ditetapkan oleh petugas hampir secara keseluruhan sesuai jadwal yang di tetapkan, 22 orang atau 36% responden mengatakan kurang cepat, ini dikarenakan masih terdapat kendala seperti gangguan online, sarana dan prasarana, dan tidak menutup kemungkinan dari faktor individu pegawai, 1 orang atau 1% responden mengatakan sangat cepat, sedangkan 4 orang atau 6% responden mengatakan tidak cepat, ini menandakan bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi, sudah berjalan dengan apa yang diharapkan oleh pengguna layanan.

## RESPONSIBILITAS

### A. KESesuaian ANTAR BIAYA YANG DIKELUARKAN DENGAN BIAYA YANG DITETAPKAN.

Biaya pelayanan merupakan salah satu indikator untuk mengukur tingkat pelayanan masyarakat dalam pendaftaran penduduk. Kesesuaian biaya pelayanan administrasi kependudukan dengan SOP yang telah ditetapkan, mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap biaya pelayanan tersebut.

Berikut adalah pendapat pelanggan tentang kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan:

TABEL 10

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Tidak sesuai	24	40.0
Kurang sesuai	18	30.0
Sesuai	17	28.3
Sangat sesuai	1	1.7
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer Penelitian

Dari tabel diatas, 24 orang atau 40% responden mengatakan biaya pelayanan tidak sesuai, 18 orang atau 30% responden mengatakan biaya pelayanan kurang sesuai sedangkan, 17 orang atau 28% responden mengatakan sesuai dan 1 orang atau 1% responden mengatakan biaya pelayanan sangat sesuai. Kesesuaian biaya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi, masih kurang efektif karena masih dibawah 50% responden mengatakan tidak sesuai. Dari angka tersebut, dapat dilihat bahwa biaya pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil belum sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

## B. KEADILAN DALAM PELAYANAN

Pada era sekarang, ketidakadilan yang lebih dirasakan masyarakat adalah keramah-tamahan petugas ketika melayani orang kaya tidak sama dengan melayani orang biasa. Ketika melayani orang yang berpendidikan dengan yang tidak berpendidikan sangat berbeda dan yang miskin dipandang rendah, sedangkan yang kaya sangat

**154** dihargai dan dilayani dengan baik. Penyelesaian pelayanan meliputi kecepatan sesuai dengan dengan waktu yang ditentukan, faktor keadilan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran dan kepastian biaya diperlukan masyarakat agar kepastian untuk membayar diketahui responden.

Diskriminasi dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat adalah seperti ketika orang miskin hendak melakukan pelayanan sering kali dipersulit oleh pegawai yang melayaninya. Sebaliknya orang kaya yang melakukan kegiatan di tempat pelayanan mendapatkan perilaku yang spesial. Berikut hasil penyebaran kuesioner mengenai bagaimana pendapat responden tentang keadilan dalam mendapatkan pelayanan sebagai berikut:

**TABEL 11 KEADILAN DALAM PEMBERIAN PELAYANAN**

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Tidak adil	3	5.0
Kurang adil	17	28.3
Adil	38	63.3
Sangat adil	2	3.3
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer Penelitian

Masalah keadilan patut dipertanyakan apakah sesuai dengan undang-undang, karena keadilan dalam pelayanan sangat didambakan oleh pengguna layanan terutama masyarakat menengah kebawah yang sering mendapatkan diskriminasi. Sebagaimana yang disampaikan oleh Rustam warga masyarakat, Disdukcapil sudah sesuai dengan yang diharapkan pelanggan dan ramah meskipun tidak semua pegawai bersikap baik dan adil dalam melayani.

## AKUNTABILITAS

### A. TANGGUNG JAWAB PETUGAS

Pertanggungjawaban dan pelayanan publik dari pemerintah tidak hanya ditentukan oleh faktor intern tetapi juga faktor eksternal.

Faktor intern seperti perilaku kepemimpinan birokrasi, rangsangan yang memadai, kejelasan tugas dan prosedur kerja, kejelasan perang dan perlengkapan sarana dan prasarana kerja. Faktor ekstern, berupa norma sosial dan sistem budaya, seperti persepsi, sikap, nilai-nilai organisasi dan sentiment masyarakat terhadap kinerja aparat birokrat. Dengan demikian, masalah tanggungjawab publik dan pelayanan aparat birokrasi sebenarnya bukan semata-mata masalah aparat birokrasi, tetapi menjadi masalah semua pihak yang terlibat dalam urusan pemerinttahan. Berikut responden tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan di Disdukcapil dalam tabel dibawah sebagai berikut:

**TABEL 12 TANGGUNGJAWAB PETUGAS**

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Tidak bertanggung jawab	1	1.7
Kurang bertanggung jawab	2	3.3
Bertanggung jawab	42	70.0
Sangat bertanggung jawab	15	25.0
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer Penelitian

Pimpinan sebagai penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan mestinya dapat menyelesaikan keluhan/persoalan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan. Tujuan utama tanggung jawab adalah mencegah penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat publik sehingga nantinya dapat meningkatkan respon terhadap masyarakat yang dilayani. Kemampuan petugas untuk merespon pengguna layanan seperti penyediaan pengadaan pelayanan publik, tuntutan masyarakat yang dilayani dan menyelesaikan segala apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

## B. KEAMANAN TEMPAT PELAYANAN

Kebutuhan keselamatan atau kebutuhan keamanan merupakan

**156** hal yang sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, seperti di tempat kerja dimana kita beraktifitas, pelanggan akan merasa bebas jika dalam melakukan kegiatan merasa aman.

Keamanan yang dimaksud disini adalah terjaminnya ketentraman masyarakat ketika melakukan kegiatan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi.

Dalam kaitannya mengenai proses keamanan dalam pelayanan publik, penyelenggara pelayanan seharusnya memberikan rasa aman kepada pelanggan. Sehingga pengguna layanan tidak merasa takut/ bebas melakukan kegiatannya ketika melakukan layanan. Hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti mengenai bagaimana pendapat pengguna layanan tentang keamanan tempat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi adalah sebagai berikut.

**TABEL 13 KEAMANAN TEMPAT PEMBERIAN PELAYANAN**

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Tidak aman	1	1.7
Kurang aman	7	11.7
Aman	43	71.7
Sangat aman	9	15.0
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer Penelitian

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden diketahui bahwa 1 % responden mengatakan tidak aman, 11% responden mengatakan kurang aman, sedangkan 71% responden mengatakan aman dari lingkungan tempat pelayanan. Penilaian tersebut dikarenakan tidak ada informasi atau kejadian pencurian atau pemerasan yang dialami oleh pengguna layanan dan yang tidak diinginkan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi selama pelanggan melakukan kegiatan dan 15% responden menyatakan sangat aman dari berbagai gangguan baik dari luar maupun dari lingkungan setempat.

## ANALISIS KESELURUHAN PENELITIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK

### A. ANALISIS PRODUKTIVITAS

Produktifitas kinerja diukur dari kemampuan petugas dan kerja kinerja pelayanan. Dalam menilai produktifitas kinerja, peneliti menjumlahkan hasil dari kemampuan petugas dan kinerja pelayanan, kemudian membuat nilai rata-rata. Berikut adalah tabel di mensi produktifitas layanan.

TABEL 14 PRODUKTIVITAS

Produktivitas				
Kemampuan Petugas	Kategori	Persen (%)		
	Tidak mampu	0		
	Kurang mampu	11,7		
	Mampu	70,0		
	Sangat mampu	18,3		
Kinerja Pelayanan	Tidak baik	1,7		
	Kurang baik	10,0		
	Baik	71,7		
	Sangat baik	16,7		
Produktivitas	Kategori	Total	unsur	Rata-rata
	Tidak baik	1,7	2	0,85
	Agak baik	21,7	2	10,85
	Baik	141,7	2	70,85
	Sangat baik	35	2	17,5

Hasil akhir yang menonjol dari produktifitas pelayanan dapat dinilai baik, dengan rata-rata 70,85% sehingga kesimpulan, nilai produktifitas pelayanan adalah 70,85% dengan kategori baik.

### B. KUALITAS PELAYANAN

Kualitas pelayanan kerja diukur dari kepuasan kinerja, ketepatan waktu pelayanan, kenyamanan lingkungan pelayanan dan sarana prasarana pelayanan. Dalam menilai kualitas pelayanan peneliti menjumlahkan hasil dari nilai kepuasan kinerja, ketepatan waktu

**158** pelayanan, kenyamanan lingkungan pelayanan dan sarana prasarana pelayanan. Berikut adalah tabel kualitas pelayanan

**TABEL 15 KUALITAS PELAYANAN**

Kualitas Pelayanan				
1.	Kepuasan kinerja pelayanan	Kategori	Persen (%)	
		Tidak puas	5,0	
		Kurang puas	15,0	
		Puas	68,3	
2.	Ketepatan waktu pelayanan	Sangat puas	11,7	
		Tidak tepat waktu	11,7	
		Kurang tepat waktu	38,3	
		Tepat waktu	48,3	
3.	Kenyamanan lingkungan pelayanan	Sangat tepat waktu	1,7	
		Tidak nyaman	28,3	
		Kurang nyaman	50,0	
		Nyaman	18,3	
4.	Sarana dan prasarana pelayanan	Sangat nyaman	3,3	
		Tidak baik	28,3	
		Kurang baik	38,3	
		Baik	30,0	
		Sangat baik	3,3	

  

	Kategori	Total	unsur	Rata-rata
Kualitas Pelayanan	Kualitas rendah	73,3	4	18,325
	Kualitas agak baik	141,6	4	35,4
	Kualitas baik	164,9	4	41,225
	Kualitas sangat baik	20	4	5

Hasil akhir yang menonjol dari kualitas pelayanan dapat dinilai kualitas baik dengan rata-rata 41,225% sehingga kesimpulan, nilai dari kualitas pelayanan adalah 41, 225% kualitas baik.

**C. RESPONSIVITAS**

Responsivitas kerja diukur dari pemberian pelayanan, kedisiplinan, prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan. Dalam menilai responsivitas kinerja peneliti menjumlahkan hasil pemberian pelayanan, kedisiplinan, prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan, kemudian dibuat nilai rata-rata. Berikut adalah tabel responsivitas layanan.

TABEL 16 RESPONSIVITAS

Responsivitas				
1. Pemberian pelayanan	Kategori	Persen (%)		
	Tidak baik	0		
	Kurang baik	8,3		
	Baik	76,7		
	Sangat baik	15,0		
2. Kedisiplinan	Tidak disiplin	8,3		
	Kurang disiplin	41,7		
	Disiplin	46,7		
3. Prosedur pelayanan	Sangat disiplin	3,3		
	Tidak mudah	26,7		
	Kurang mudah	46,7		
4. Kecepatan pelayanan	Mudah	26,7		
	Tidak mudah	0		
	Tidak cepat	6,7		
	Kurang cepat	36,7		
	Cepat	55,0		
	Sangat cepat	1,7		

  

Responsivitas	Kategori	Total	unsur	Rata-rata
	Kualitas rendah	41,7	4	10,425
	Kualitas agak rendah	133,4	4	33,35
	Kualitas baik	205,1	4	51,275
	Kualitas sangat baik	20	4	5

Hasil akhir yang menonjol dari responsivitas dapat dinilai kualitas baik dengan rata-rata 51,275% sehingga kesimpulan nilai responsivitas adalah 51,275% kualitas baik.

#### D. RESPONSIBILITAS

Responsibilitas kerja diukur dari kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan dan keadilan dalam pemberian pelayanan. Dalam menilai responsibilitas kinerja peneliti menjumlahkan hasil dari kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan dan keadilan dalam pemberian pelayanan, kemudian dibuat nilai rata-rata. Berikut adalah tabel Responsibilitas layanan.

TABEL 17 RESPONSIBILITAS

Responsibilitas				
1.	Kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan.	Kategori	Persen (%)	
		Tidak sesuai	40,0	
2.	Keadilan dalam pemberian pelayanan.	Kurang sesuai	30,0	
		Sesuai	28,3	
		Sangat sesuai	1,7	
		Tidak adil	5,0	
		Kurang adil	28,3	
		Adil	63,3	
		Sangat adil	3,3	
Responsibilitas	Kategori	Total	unsur	Rata-rata
	Responsibilitas rendah	45	2	22,5
	Responsibilitas agak rendah	58,3	2	29,15
	Responsibilitas baik	91,6	2	45,8
	Responsibilitas sangat baik	5	2	2,5

Hasil akhir yang menonjol dari responsibilitas dapat dinilai kualitas baik dengan rata-rata 45,8% sehingga kesimpulan nilai dari responsibilitas adalah 45,8% baik.

#### E. AKUNTABILITAS

Akuntabilitas kerja diukur dari tanggungjawab petugas dan keamanan tempat pelayanan. Dalam menilai akuntabilitas kinerja peneliti menjumlahkan hasil dari, tanggungjawab petugas dan keamanan tempat pelayanan, kemudian dibuat nilai rata-rata. Berikut adalah tabel akuntabilitas petugas. (lihat tabel 18)

Hasil akhir yang menonjol dari akuntabilitas dapat dinilai kualitas baik dengan rata-rata 70,85% sehingga kesimpulan nilai dari akuntabilitas adalah 70,85% baik.

#### ANALISIS AKHIR KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Analisis akhir kinerja pelayanan publik diukur dari penjumlahan rata-rata nilai Produktifitas, Kualitas pelayanan, Responsivitas,

Responsibilitas dan Akuntabilitas. Dalam menilai kinerja, peneliti menjumlahkan hasil dari nilai Variabel yang paling dominan, kemudian dibuat nilai rata-rata. Berikut adalah tabel variabel penelitian.

**TABEL 18 AKUNTABILITAS**

Akuntabilitas		
	Kategori	Persen (%)
1. Tanggungjawab	Tidak bertanggung jawab	1,7
	Kurang bertanggung jawab	3,3
	Bertanggung jawab	70,0
	Sangat sangat bertanggungjawab	25,0
2. Keamanan	Tidak aman	1,7
	Kurang aman	11,7
	Aman	71,7
	Sangat aman	15,0

**TABEL 19 ANALISIS AKHIR KINERJA PELAYANAN PUBLIK**

No	Variabel	Nilai
1	Produktivitas	70,85
2	Kualitas pelayanan	41,225
3	Responsivitas	51,275
4	Responsibilitas	45,8
5	Akuntabilitas	70,85
Total nilai variabel		280
Nilai rata-rata		56

Total nilai rata-rata kinerja pelayanan dibagi variabel yaitu  $280:5=56$ . Berdasarkan penelitian, didapatkan kesimpulan akhir Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi adalah 56 %.

Hasil 56% ini didapat dari nilai keseluruhan indikator penelitian, yaitu hasil produktifitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas dengan menjumlahkan hasil dari variabel yang paling dominan, kemudian dibuat nilai rata-rata dan dibagi variabel.

## 162 KESIMPULAN

Setelah meneliti dan mencermati Disdukcapil Kota Jambi dan dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pelayanan publik terhadap masyarakat di Kota Jambi yang diukur dari pencapaian tingkat kinerja dapat dikategorikan sudah efektif. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan pendapat pelanggan yang diukur dari kuesioner yang dilakukan oleh peneliti.

### A. PRODUKTIVITAS

Produktivitas memiliki 2 (dua) indikator yaitu kemampuan petugas dan kinerja pelayanan. Nilai kemampuan petugas adalah 70% dan nilai kinerja pelayanan adalah 71% rata-rata nilai produktivitas Disdukcapil Kota Jambi adalah 70,85%.

### B. KUALITAS PELAYANAN

Kualitas pelayanan memiliki 4 (empat) indikator yaitu kepuasan pelanggan, ketepatan waktu, kenyamanan lingkungan dan sarana dan prasarana. Nilai kepuasan pelayanan adalah 68,3%, ketepatan waktu pelayanan 48,3%, sedangkan kenyamanan lingkungan 50,0% dan sarana dan prasarana 38,3% rata-rata nilai kualitas pelayanan di Disdukcapil Kota Jambi adalah 41,225%.

### C. RESPONSIVITAS

Responsivitas memiliki 4 (empat) indikator yaitu pemberian pelayanan, kedisiplinan petugas, prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan. Nilai pemberian pelayanan 76,7% kedisiplinan pelayanan 46,7% sedangkan prosedur pelayanan 46,7% dan kecepatan pelayanan 55,0% rata-rata nilai responsivitas di Disdukcapil Kota Jambi adalah 51,8%.

### D. RESPONSIBILITAS

Responsibilitas memiliki 2 (dua) indikator yaitu Kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan dan Keadilan Dalam Pemberian Pelayanan. Nilai kesesuaian antara biaya yang

dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan 40,0% dan keadilan dalam pemberian pelayanan 63,3% rata-rata nilai Responsibilitas di Disdukcapil Kota Jambi adalah 45,8%.

## E. AKUNTABILITAS

Akuntabilitas memiliki 2 (dua) indikator yaitu tanggung jawab pelayanan dan keamanan tempat pelayanan. Nilai tanggung jawab pelayanan 70,0% dan keamanan tempat pelayanan 70,85% rata-rata nilai akuntabilitas di Disdukcapil Jambi adalah 70,85%.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Dwiyanto Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: (Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif)*, Gajah Mada Universiti Prees. Cet- pertama.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi)* Penerbit Gava Media Yogyakarta. Cet- pertama.
- Hesti Puspitosari dkk. 2011. *Filosofi Pelayanan Publik*. Setara Press (kelompok INTRANS publishing).
- Kumorotomo, Wahyudi. 2008. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*, kerjasama Magister Administrasi Publik (MAP) UGM dengan Pustaka Pelajar. Cet-kedua.
- Lijan Poltak, Sinambela, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Penerbit. Bumi Aksara, Jakarta. Cet-ke lima.
- Moleong, Lexi. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu, Paimin, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Penerbit PT. Alumni Bandung. Cet-kedua, 2012.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*, Penerbit. PT. Sinergi Visi Utama, Yogyakarta. Cet-Pertama.
- Ratminto & Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan, (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Penerbit Pustaka Pelajar Yogyakarta: Cet- ke Sembilan.
- Silalahi, U. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press.
- Supriyanto, Budi. 2009. *Manajemen Pemerintahan (Plus Dua Belas Langkah Strategis)* penerbit CV. Media Brilian. Cet-pertama.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Penerbit Refika Aditama Bandung. Cet-Pertama.
- Warisno. 2008. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Usu Repository*.

## 164 JURNAL

- Ihsanuddin. 2014. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*". Vol. 1 No. 2, 2014.
- Puspitasari, Dian. Dkk. "Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu (Studi pada Disperindag dan Dispendukcapil Kota Malang)". *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 2, No. 2
- Sancoko, Bambang. 2010. "Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Bisnis & Birokrasi*". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* Volume 17 Nomor 1.
- Suhendar, Denden. 2013. "Peranan Pemerintah Dan Masyarakat Dalam Peningkatan Pelayanan Publik". *Jurnal Ilmiah "POLITEA" FISIP Universitas Al-Ghifari*, Volume 10 Nomor 5, Januari 2013.

### PERATURAN

- Peraturan Daerah Kota Jambi *nomor 7 Tahun 2007*, tentang administrasi Kependudukan.
- Peraturan Walikota Jambi, *nomor 38 tahun 2009* tentang (petunjuk teknis pelaksanaan peraturan daerah Kota Jambi nomor 7 tahun 2007 tentang administrasi kependudukan.
- Peraturan Walikota Jambi *nomor 7 tahun 2009* tentang (fungsi dinas, secretariat, bidang dan rincian tugas sub bagian, seksi, UPTD serta tata kerja pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi.
- Bappeda Kota Jambi, data diolah dari BPS, BKBKS, PMKS, Kandep Agama