

**PELAYANAN PUBLIK DALAM MENCIPTAKAN  
PELAYANAN PRIMA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PEMALANG**

Oleh:

Laksmi Wahyu Kurniasih, Nina Widowati

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Profesor Haji Sudarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang, Kotak Pos  
1269 Telepon (0240 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRAK**

Pelayanan merupakan kebutuhan semua manusia bahkan tidak dapat dipisahkan salah satunya adalah pelayanan Administrasi Kependudukan. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelaksanaan pelayanan publik dalam menciptakan pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. Selain itu, untuk mengetahui faktor-faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan pelayanan. Upaya menjawab permasalahan dan tujuan penelitian dilakukan menggunakan teori pelayanan prima dengan melihat indikator pelayanan prima.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan sudah melakukan perubahan dan berjalan dengan prinsip pelayanan prima, namun hal tersebut belum optimal karena masih terdapat kendala-kendala. Faktor-faktor pendorong dan penghambat pelayanan antara lain sumber daya manusia, sarana prasarana, sistem informasi manajemen, dan alur pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih menunjukkan adanya kekurangan sehingga belum terselenggara dengan optimal, hal tersebut menunjukkan bahwa Pelayanan Prima belum sepenuhnya tercapai. Disarankan adanya peningkatan profesionalitas sumber daya manusia, pengoptimalan penggunaan sistem informasi manajemen, penyediaan sarana dan prasarana yang representatif, serta pembenahan alur pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan; Pelayanan Publik; Pelayanan Prima

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada prinsipnya semua manusia pasti mempunyai kebutuhan akan pelayanan, bahkan hal tersebut tidak dapat dipisahkan antara pelayanan dengan kehidupan manusia.

Hakekat pelayanan publik seperti dijelaskan Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan/ masyarakat, minimal sesuai dengan standar pelayanan cepat, tepat, akurat, murah, ramah.

Penduduk sebagai salah satu modal dasar pembangunan memiliki peran yang sangat penting, sebab penduduk adalah merupakan sumber daya terpenting dalam melaksanakan pembangunan.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Penduduk Kabupaten Pemalang**  
**Tahun 2011-2015**

No	Tahun	Jumlah
2	2011	1.407.371
3	2012	1.413.802
4	2013	1.454.489
5	2014	1.457.090
6	2015	1.459.806

*Sumber: Data Penduduk Dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang tahun 2016*

Pertumbuhan penduduk di Kabupaten Pemalang berdasarkan data tahun 2015 (data proyeksi penduduk Kabupaten Pemalang Tahun 2016) jumlah penduduk di Jumlah penduduk pada tahun 2015 adalah 1.459.806 jiwa, terdiri dari 744.501 jiwa (51%) Laki-laki dan 715.305 jiwa (49%) perempuan. Tingkat kepadatan penduduk selama lima tahun rata-rata 1.202 jiwa/km<sup>2</sup>, sedangkan angka migrasi selama lima tahun terakhir sebanyak 2.945 orang/tahun. Berdasarkan hal tersebut mengindikasikan adanya pertumbuhan penduduk dan adanya mobilitas penduduk yang menunjukkan perkembangan wilayah di Kabupaten Pemalang. Semakin banyak penduduk dan semakin kompleks penduduk memberikan dampak yang cukup besar antara lain semakin banyak pula keinginan maupun tuntutan terhadap pemerintah. Tuntutan tersebut berupa peningkatan pelayanan diberbagai bidang pembangunan termasuk didalamnya pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Hal itu karena setiap manusia mengalami berbagai peristiwa penting di dalam kehidupannya meliputi kelahiran, perkawinan, kematian, moblitas penduduk dan peristiwa penting lainnya. Pentingnya semua peristiwa tersebut maka perlu adanya pencatatan yang di catatkan pada administrasi kepedudukan.

Dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 dijelaskan bahwa:

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pemalang merupakan penyelenggara pelayanan publik di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu yang sangat penting diperhatikan. Walaupun secara umum kinerja pelayanan cenderung membaik dan banyak inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkembang di beberapa daerah, namun pelayanan prima belum berjalan optimal, hal tersebut ditunjukkan dengan: fasilitas sarana dan prasana yang kurang representatif, prosedur pelayanan dengan alur yang masih terlalu panjang, penggunaan sistem informasi manajemen yang kurang optimal, waktu pelayanan yang masih terkendala faktor sumber daya manusia.

## **B. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis pelaksanaan pelayanan publik dalam menciptakan pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang.

2. Untuk melihat faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pelayanan publik dalam menciptakan pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang.

## **C. Tinjauan Pustaka**

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membatu/ mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal/ cara melayani, *service/* jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta, dalam Hardiyansyah, 2011:11). Lebih lanjut Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (2007:4-5) menjelaskan:

Pelayanan umum diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dipusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Karakteristik pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (2003) adalah sebagai berikut:

- a. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya;
- b. Memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin dicapai;

- c. Memiliki tujuan sosial;
- d. Dituntut untuk akuntabel kepada publik;
- e. Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan; dan seringkali menjadi sasaran isu politik.

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi (Barata,2003:27).

Arif Faizal dan Sujudi (dalam Yuningsih,2004:120) menyampaikan secara umum wujud pelayanan yang didambakan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1. Adanya kemudahan mendapatkan pelayanan;
- 2. Memperoleh pelayanan secara wajar;
- 3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama;
- 4. Pelayanan yang jujur dan terus terang;
- 5. Pelayanan yang bermutu.

#### **D. Oprasionalisasi Konsep**

- 1. Kesederhanaan Prosedur  
Kemudahan dalam pemberian pelayanan di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil berupa kemudahan proses dan prosedur pelayanan.

- 2. Kejelasan  
Kejelasan pelayanan dapat dilihat dari adanya kepastian persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, kesesuaian tugas pokok dan fungsi dinas kependudukan dan pencatatan sipil, serta penerapan pelayanan tanpa pungutan.
- 3. Kepastian waktu  
Kepastian waktu dapat dilihat dari adanya ketentuan waktu lamanya proses pelayanan dan kepastian waktu penyelesaian.
- 4. Akurasi produk pelayanan publik  
Akurasi produk pelayanan dapat dilihat dengan penggunaan sistem informasi manajemen SIAK.
- 5. Kelengkapan sarana dan prasarana  
Kelengkapan sarana prasarana ditunjukkan dengan penyediaan fasilitas umum dalam pelayanan.
- 6. Keamanan  
Keamanan dalam pelayanan ditunjukkan dengan adanya penjagaan dan kepastian hukum.
- 7. Tanggung jawab  
Tanggung jawab ditunjukkan dengan kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan prosedur pelayanan.
- 8. Kemudahan akses  
Kemudahan akses ditunjukkan dengan adanya penataan letak kantor pelayanan.

## 9. Kedisiplinan

Kedisiplinan ditunjukkan dengan sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan.

## 10. Kenyamanan

Kenyamanan ditunjukkan dengan ketertiban dan kepuasan masyarakat baik dalam proses maupun fasilitas yang diberikan.

### E. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penggunaan desain penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang Jaya.

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah pengguna pelayanan atau masyarakat pengguna pelayanan yang ditentukan secara *insidenta*. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi maka untuk melaksanakan *crosscheck* peneliti juga meneliti aparaturnya dimulai dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang Jaya hingga aparaturnya yang terkait bidang pelayanan, dengan menggunakan metode *snowball sampling*.

Cara Pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi yang dilakukan peneliti, wawancara, studi dokumentasi dan studi pustaka.

Model analisis data dalam penelitian ini mengikuti konsep yang diberikan Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2009:246-253) yaitu: Reduksi data, penyajian data dan verifikasi/penyimpulan data.

### PEMBAHASAN

#### A. Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang Jaya

##### 1. Kesederhanaan Prosedur

Kemudahan dalam pemberian pelayanan di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil berupa penerapan pola pelayanan terpadu (satu atap satu pintu) dan perbaikan fasilitas meliputi ruang kantor, fasilitas umum, dan sarana informasi.

##### 2. Kejelasan

Kejelasan dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari adanya kepastian persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, kesesuaian tugas pokok dan fungsi dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelaksanaan pelayanan, serta penerapan pelayanan tanpa pungutan (gratis). Hal tersebut sudah diperjelas dengan adanya spanduk, banner dan brosur pelayanan.

### 3. Kepastian waktu

Kepastian waktu dapat dilihat dari adanya ketentuan waktu lamanya proses pelayanan dan kepastian waktu penyelesaian. Pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada jam dinas yaitu senin sampai kamis jam 08.00 WIB - 12.00 WIB dan jam 13.00 WIB -15.00 WIB, sedangkan hari jumat jam 08.00 WIB - 11.00 WIB. Sedangkan waktu penyelesaian pelayanan adalah:

- a. Akta Kelahiran : 30 hari kerja
- b. Kutipan Akta Kelahiran II, III dst : 7 hari kerja
- c. Akta Perkawinan : 7 hari kerja
- d. Akta Perceraian : 7 hari kerja
- e. Akta Kematian : 7 hari kerja
- f. Pengangkatan Anak : 7 hari kerja
- g. Pengesahan Anak : 7 hari kerja
- h. Pengakuan anak : 7 hari kerja
- i. Ganti Nama : 7 hari kerja
- j. Kartu keluarga : 7 hari kerja
- k. KTP-el : 14 hari kerja (menyesuaikan server dan blangko)
- l. Pelayanan pindah : 4 hari kerja
- m. Pelayanan Pindah-Datang : 7 hari kerja

### 4. Akurasi produk pelayanan publik

Akurasi produk pelayanan dapat dilihat dengan penggunaan sistem informasi manajemen SIAK. Pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan SIAK menjadikan pelayanan lebih cepat dan akurat, namun penggunaan SIAK masih belum optimal hal tersebut karena terendala *server*, koneksi internet, dan kurangnya sumber daya manusia yang menguasai.

### 5. Kelengkapan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik. Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang sudah memberikan sarana prasarana penunjang pelaksanaan pelayanan untuk masyarakat. Sarana dan prasarana tersebut antara lain terdapat ruang tunggu pelayanan yang dilengkapi AC, terdapat nomer antrean elektronik, terapat ruangan khusus merokok, tempat parkir yang disediakan gratis, mushala, toilet umum dan kantin.

### 6. Keamanan

Keamanan berarti segala bentuk pelayanan yang ada di atur berdasarkan hukum dan produk pelayanan yang diberikan bernilai

hukum. Untuk menjaga keamanan dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang sudah memberikan keamanan dengan pemberian fasilitas CCTV, pengamanan dari satpam yang bertugas siang saat pelayanan dan tugas malam, selain itu data base kependudukan juga diamankan dengan hanya petugas tertentu yang dapat membukanya dan terdapatnya kepastian hukum yang mengatur.

#### 7. Tanggung jawab

Tanggung jawab ditunjukkan dengan kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan prosedur pelayanan dan keterbukaan penyelenggara pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada meski terdapat beberapa kendala. Namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang belum memberikan keterbukaan akan pengaduan, kritik dan saran karena belum tersedianya sarana pengaduan.

#### 8. Kemudahan akses

Kemudahan akses merupakan kemudahan yang diberikan kantor kemudahan tempat dan lokasi serta

sarana pelayanan yang memadai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang telah melakukan penataan kantor agar akses pelayanan di kantor pelayanan mudah yaitu dengan menerapkan pelayanan satu atap dimana pelaksanaan pelayanan terpusat di satu ruangan dengan beberapa loket-loket pelayanan. Untuk memberikan kemudahan pelayanan terdapat pula inovasi pelayanan yaitu dengan program pelayanan jemput bola. Meski demikian program ini belum berjalan karena masih terkendala belum seluruh pelayanan yang di laksanakan serta mobil pelayanan yang belum tersedia.

#### 9. Kedisiplinan

Kedisiplinan ditunjukkan dengan sikap aparatur dalam memberikan pelayanan. dalam melaksanakan tugasnya petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Pematang sudah baik dalam memberikan dalam pelayanan yaitu ditunjukkan dengan sikap petugas pelayanan dirasa sudah lebih ramah dan mau menjelaskan informasi dengan jelas, serta tidak diskriminatif. Namun pelaksanaan pelayanan dengan model

dikuasakan menjadikan praktik percaloan. Ketidaktegasan dinas untuk menghentikan menjadi salah satu faktornya.

#### 10. Kenyamanan

Kenyamanan ditunjukkan dengan ketertiban dan kepuasan masyarakat baik dalam proses maupun fasilitas yang diberikan. Kenyamanan dalam pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang yaitu dengan diberlakukannya sistem antrean dengan menggunakan nomer antre elektronik, dan tersedianya ruang tunggu, pembenahan ruangan pelayanan, peningkatan fasilitas seperti mushala, toilet dan tempat parkir yang disediakan untuk para pemohon pelayanan. Meski demikian pelayanan terdapat kekurangan yaitu ruang tunggu yang disediakan tidak sebanding dengan jumlah pemohon yang melakukan pelayanan sehingga pelayanan menjadi kurang tertib. Selain itu masih terdapat para penyedia jasa (calo) di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang

## **B. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik**

### 1. Sumber Daya Manusia

Sedarmayanti (2009:27) mengartikan sumber daya manusia sebagai tenaga kerja atau pegawai dalam suatu organisasi, yang mempunyai peran penting dalam mencapai keberhasilan. sumber daya manusia dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi faktor sangat diperlukan sebagai oprasional pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih dihadapkan pada kurangnya sumber daya manusia bagi secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas kurangnya jumlah sumber daya manusia dilihat jumlah pelaksana pelayanan yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah pemohon pelayanan yang banyak. Selain itu secara kualitas sumber daya manusia penyelenggaraan pelayanan masih dihadapkan kurangnya sumber daya yang profesional hal tersebut berkaitan dengan *e-lecteracy* (kemampuan untuk menggunakan IT termasuk didalamnya pengoperasian internet) dan mengemban tugas.

## 2. Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen berhubungan pengelolaan data base. Dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menunjang kinerja pelayanan publik pelayanan diselenggarakan dengan menggunakan sistem informasi manajemen yang berbasis IT yaitu dengan penggunaan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Penggunaan aplikasi ini menjadi faktor penting menjadikan pelayanan lebih efektif baik efektif waktu maupun biaya. Meskipun SIAK sudah dimanfaatkan dalam pelayanan dalam pengoperasian masih terdapat kendala seperti koneksi dengan internet yang lama, sambungan ke server yang *trouble*, kemampuan pengoperasian yang kurang. Hal tersebut menghambat pelaksanaan pelayanan publik.

## 3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang telah melakukan peningkatan sarana prasarana antara lain ruang tunggu yang dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC), sistem antrean dengan nomor antrean elektronik, tempat parkir, mushala, dan toilet untuk pemohon pelayanan. Meskipun penyelenggaraan pelayanan telah ditingkatkan namun penyelenggaraan belum sepenuhnya berjalan dengan tertib, dikarenakan ruang tunggu yang disediakan tidak sebanding dengan pemohon pelayanan yang melakukan pelayanan. Hal tersebut berdampak pada pelayanan yang tidak memuaskan dan keluhan dari masyarakat.

## 4. Alur Pelayanan

Dalam pelaksanaan pelayanan instansi pemerintah menggunakan prosedur pelayanan sebagai pedoman pelaksanaan. Pelaksanaan pelayanan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang didasarkan akan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan hal tersebut untuk memudahkan proses pelayanan. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan, alur pelayanan masih dirasa terlalu

panjang karena harus melalui beberapa petugas. Hal tersebut menjadikan pelayanan menjadi menumpuk.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

#### **1. Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang**

Berdasarkan hasil pembiasaan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang sudah melakukan perubahan-perubahan guna meningkatkan mutu pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sudah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima. Perubahan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil antara lain:

- a. Pelaksanaan pelayanan dengan pola pelayanan terpadu satu atap satu pintu,
- b. Terdapat kepastian hukum yang mengatur pelaksanaan pelayanan,
- c. Pelayanan dengan pemanfaatan sistem informasi manajemen SIAM,
- d. Inovasi pelayanan dengan program jemput bola,

- e. Keterbukaan informasi melalui brosur, *banner*, *website*, dan media massa (radio),
- f. Pelaksanaan pengurusan pelayanan administrasi kependudukan bebas pungutan biaya,
- g. Kesesuaian waktu pelayanan yang diberikan dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan.

Perubahan dalam peningkatan pelayanan yang dilakukan belum sepenuhnya optimal, pelaksanaannya pelayanan belum sepenuhnya berjalan dengan baik atau masih kurang memuaskan seperti sarana prasarana yang kurang representatif, masih terlalu lamanya proses pelayanan, terdapatnya penyedia jasa, dan program inovasi pelayanan yang belum berjalan. Hal itu menunjukkan pelayanan prima belum berjalan secara optimal.

#### **2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Menciptakan Pelayanan Prima**

Pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan di pengaruhi oleh faktor faktor yang dapat menjadi pendukung maupun dapat menghambat pelaksanaan pelayanan.

##### **a. Faktor Pendukung**

- 1) Sumber Daya Manusia yang profesional

## 2) Sistem Informasi Manajemen

### b. Faktor Penghambat

- 1) Sarana Prasarana yang kurang memadai
- 2) Alur pelayanan

### B. Saran

1. Peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang ada di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil. Penambahan personil petugas dalam diperlukan agar pelayanan lebih optimal dan dapat di layani secara cepat. Penambahan personil dilengkapi pula dengan kompetensi yang tinggi, agar petugas pelayanan adalah pelayanan yang profesional sehingga pelayanan tercipta pelayanan prima.
2. Sistem informasi yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang adalah SIAK, pentingnya penggunaan aplikasi ini dalam pelaksanaan pelayanan sehingga perlu diperhatikan pula perbaikan secara berkala agar mungurangi terjadinya hambatan yang disebabkan sistem informasi yang belum optimal.
3. Sarana prasarana perlu memerhatikan kenyamanan pelaksanaan proses pelayanan agar tercipta pelayanan prima.

Perbaiki fasilitas ruang kantor dan pelaksanaan pelayanan dengan model antrean yang dimaksudkan untuk pelayanan yang lebih tertib perlu memerhatikan pula kondisi pelayanan yang selalu banyak pemohon, maka ruang tunggu disesuaikan dengan hal tersebut.

4. Alur pelayanan perlu adanya pembenahan dan pengkajian ulang terkait alur pelayanan. Alur pelayanan dibuat untuk memudahkan proses pelayanan sehingga pelaksanaan tidak perlu ke beberapa petugas cukup satu pintu pelayanan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Poewardarminta, W.J.S. 1995. *Kamus besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia
- Sedarmayanti. 2011. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Yuningsih, Tri. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima*. "Dialogue" JIAKP. Vol.1, No.1. (Januari) : 117-130