

12
30/6 '22

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI TEMPAT PEREKAMAN DATA
KEPENDUDUKAN (TPDK) DISDUKCAPIL KECAMATAN
PEDURUNGAN KOTA SEMARANG**

Lutfia Vega Desianti, Nina Widowati, Aufarul Marom

**Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jl. dr Antonius Suroyo, Kampus Universitas Diponegoro Tembalang Semarang
Telepon (024) 74605407 Faksimile (024) 74605407
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan serta dapat memenuhi segala kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan dokumen penting yang dibutuhkan oleh setiap warga Negara, sehingga dalam pemberian pelayanan harus maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Publik di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Pedurungan Kota Semarang menggunakan teori Zeithaml yaitu *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance* dan *Empathy* serta teori faktor pendukung oleh H.A.S Moenir dan teori penghambat oleh Taufiq Effendi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sudah baik dilihat dari keseluruhan dimensi, namun masih ada yang perlu di optimalkan di salah satu kriteria pada dimensi *Tangible* dan dimensi *Assurance*. Faktor pendukungnya berasal dari faktor organisasi, faktor kemampuan dan keterampilan, faktor sarana prasarana dan juga terdapat faktor penghambat yaitu kurangnya sumber daya manusia. Saran yang dapat diberikan yaitu membuka peluang untuk kegiatan magang bagi mahasiswa, memberikan teguran lisan maupun tertulis bagi pegawai yang terlambat, koordinasi lebih ke Pemerintah Pusat dalam pendistribusian blangko E-KTP serta mempertahankan dan selalu meningkatkan kembali kualitas pelayanan publik.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Kependudukan, Sumber Daya Manusia

ABSTRACT

The government as a service provider is required to always improve the quality of services and be able to meet all the needs and demands of the community. Population administration and civil registration are important documents needed by every citizen, so that the provision of services must be maximized. This study aims to analyze the quality of public services at the Population Data Recording Site (TPDK) Disdukcapil, Pedurungan District, Semarang City using Zeithaml theory, namely Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance and Empathy and the theory of supporting factors by HAS Moenir and inhibiting theory by Taufiq Effendi. This study used descriptive qualitative method. The results of the study indicate that the quality of public services is good in terms of all dimensions, but there is still something that needs to be optimized in one of the criteria on the Tangible dimension and the Assurance dimension. The supporting factors come from organizational factors, ability and skill factors, infrastructure factors and there are also inhibiting factors, namely the lack of human resources. Suggestions that can be given are opening up opportunities for internships for students, giving verbal and written warnings to employees who are late, more coordination with the Central Government in the distribution of E-KTP blanks and maintaining and always improving the quality of public services.

Keywords: Quality, Public Service, Population, Human Resources

I. PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta dapat memenuhi segala kebutuhan dan tuntutan masyarakat dengan baik. Peningkatan kualitas pelayanan bertujuan untuk mencapai *Good Governance* dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Sumber daya aparatur dalam pemberian pelayanan harus mempunyai kompetensi yang tinggi, di dukung dengan sarana dan prasarana yang menunjang. Hal itu karena sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, serta sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Penyelenggaraan pelayanan yang ada masih dapat dikatakan belum optimal serta berbagai

permasalahan yang terjadi seperti pelayanan yang berbelit-belit, adanya pungutan liar, diskriminasi antar masyarakat, lambannya pemberian pelayanan, tidak adanya kepastian waktu serta sarana prasarana yang kurang memadai.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang merupakan Organisasi Perangkat Daerah dibawah naungan Pemerintah Kota Semarang yang melaksanakan tugas mengenai urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Di dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut, Disdukcapil Kota Semarang memberikan kemudahan masyarakat dengan adanya Pos Pelayanan pada masing-masing Kecamatan yang ada di Kota Semarang, sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke Kantor pusat Disdukcapil Kota Semarang, mengingat bahwa Kota Semarang memiliki wilayah yang sangat luas. Pos Pelayanan itu sendiri dikenal dengan Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK). Salah satu Pos Pelayanan berada di TPDK

Disdukcapil Kecamatan Pedurungan. Kecamatan Pedurungan merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk yang paling banyak di Kota Semarang yaitu pada periode Desember 2020 sebanyak 195.589 jiwa.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Kecamatan Pedurungan di dalam memberikan pelayanan masih kurang maksimal hal itu dapat dilihat dari permasalahan yang ada. Permasalahan pertama yaitu kurangnya Sumber Daya Manusia, dimana pegawai yang bertugas pada *front office* hanya 2 personil, sementara pada jam buka pelayanan di pagi hari pegawai yang melayani hanya 1 orang.

Permasalahan kedua berdasarkan data yang di dapat pada laman <https://www.lapor.go.id/> yang merupakan sarana pengaduan masyarakat secara online, dimana terdapat laporan mengenai pegawai yang terlambat membuka pintu masuk untuk pelayanan. Kegiatan operasional pelayanan yang

seharusnya dimulai pada pukul 08.00 sesuai dengan informasi yang sudah tertera pada pintu masuk pelayanan ternyata mengalami keterlambatan. Pegawai dinilai tidak profesional karena hal tersebut sehingga membuat masyarakat harus menunggu lama di depan ruangan.

Permasalahan lainnya berdasarkan data dari <https://www.lapor.go.id/> adanya keterlambatan penerbitan E-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Pedurungan. Hal itu dikarenakan minimnya blangko yang di distribusikan oleh Pemerintah Pusat. Lambatnya proses penerbitan E-KTP itu sendiri mengakibatkan masyarakat harus menunggu berbulan-bulan dan harus bolak balik ke TPDK Kecamatan Pedurungan hanya untuk menanyakan perkembangan kapan bisa diterbitkan.

Berdasarkan uraian pada permasalahan diatas, penulis menarik rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK)

Disdukcapil Kecamatan
Pedurungan Kota Semarang?

2. Apa faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Pedurungan Kota Semarang?

II. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Pedurungan Kota Semarang.
2. Untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Pedurungan Kota Semarang.

III. TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

Nicholas Henry (dalam Pasolong, 2008: 8) mengatakan bahwa administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara

teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Menurut David H. Rosenbloom (dalam Pasolong, 2008:8) administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah dibidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian

B. Manajemen Publik

George Terry (dalam Syaifiie, 2010:49) mengungkapkan bahwa manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya. Manajemen publik (dalam Hayat, 2017: 12) adalah

manajemen yang di suatu organisasi pemerintahan yang berorientasi pada kinerja pelayanan public dan kualitas pelayanan. Di dalam hal ini manajemen publik dalam organisasi pemerintahan sama halnya dengan manajemen birokrasi.

C. Pelayanan Publik

Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih, 2015: 1) mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2004 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah di lingkungan pusat, daerah (BUMN/BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan,

penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Di dalamnya termasuk tatalaksana, tata kerjanya, prosedur kerjanya, sistem kerjanya, wewenangnya, biayanya, pemberi pelayanan dan penerima pelayanan tersebut.

D. Kualitas Pelayanan Publik

Di dalam mencapai pelayanan publik yang berkualitas, penyelenggara pelayanan dapat menerapkan pemberlakuan sistem yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan harus dilaksanakan secara optimal sehingga mencapai kepuasan masyarakat. Sampara (dalam Hardiansyah 2011:49) mengemukakan kualitas pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Kualitas pelayanan publik yang baik menjamin keberhasilan pelayanan yang diselenggarakan,

sebaliknya kualitas yang rendah kurang menjamin keberhasilan pelayanan. Keadaan ini menyebabkan suatu Negara berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Di dalam melihat sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan suatu organisasi atau aparatur pemerintah, diperlukan adanya kriteria-kriteria tertentu yang dapat menunjukkan apakah penyelenggaraan pelayanan publik selama ini dikatakan berkualitas atau tidak. Menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiansyah, 2011: 57) menjelaskan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari lima dimensi yaitu:

- 1) *Tangible* (Berwujud), terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan yang digunakan pegawai dalam rangka mendukung pemberian pelayanan. Hal lainnya adalah bagaimana penampilan fisik dari pegawai itu sendiri
- 2) *Reliability* (Kehandalan). Kemampuan dari pegawai Kantor

dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan cermat.

- 3) *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan). Dimensi ini melihat bagaimana respon pegawai pada saat masyarakat datang untuk mendapatkan pelayanan.
- 4) *Assurance* (Jaminan). Dimensi ini melihat bagaimana pegawai memberikan jaminan pelayanan sebagai upaya untuk mendapatkan kepercayaan pemohon pelayanan.
- 5) *Empathy* (Empati). Dimensi ini melihat sikap dari pegawai terhadap pemohon pelayanan

E. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan

Di dalam suatu pelayanan terdapat beberapa faktor yang penting guna meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga nantinya pelayanan tersebut akan lebih efektif. Menurut Moenir (2010:88) terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam

menyelenggarakan pelayanan umum yaitu sebagai berikut:

1. Faktor Kesadaran
2. Faktor Aturan
3. Faktor Organisasi
4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan
5. Faktor Sarana Prasarana

Menurut Effendi (2008:55-70) terdapat faktor yang menghambat kualitas pelayanan publik yang terdiri dari:

1. Sumber Daya Manusia
2. Manajemen
3. Kebijakan Publik
4. Akuntabilitas Publik
5. Partisipasi Publik

IV. METODE PENELITIAN

Menurut Babbie (dalam Sangadji dkk, 2010: 4) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan lokasi penelitian yaitu di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan

Pedurungan Kota Semarang. Subjek penelitian yang menjadi informan adalah Kepala Seksi Identitas Penduduk Disdukcapil Kota Semarang, Koordinator TPDK Disdukcapil Kecamatan Pedurungan, Petugas pelayanan TPDK Disdukcapil Kecamatan Pedurungan, dan masyarakat selaku pemohon pelayanan. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang berisi wawancara langsung ke informan dan data sekunder yang berasal dari buku, jurnal dan peraturan perundang-undangan. Teknik pengumpulan data adalah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Kualitas data yang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi.

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Publik di TPDK Disdukcapil Kecamatan Pedurungan Kota Semarang.

Kualitas pelayanan sendiri sejatinya merupakan penilaian terhadap kinerja suatu organisasi pemberi pelayanan yang kepentingannya yaitu bertujuan untuk masyarakat.

Pemerintah sebagai pembuat kebijakan dan pemberi pelayanan wajib selalu memberikan pelayanan yang maksimal, apabila di dalam pelaksanaan pelayanan tersebut menemui kendala maupun adanya keluhan dari masyarakat, maka pemerintah harus segera menyelesaikan kendala tersebut dan memberikan solusi yang terbaik. Tolak ukur dari kualitas pelayanan yang baik adalah kepuasan dari masyarakat itu sendiri selaku pemohon pelayanan. Peneliti menggunakan teori Dimensi Kualitas Pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (dalam Hardiansyah, 2011: 57) yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible* (Berwujud)

- a) Penampilan Pegawai dalam memberikan pelayanan.

Penampilan dari petugas pelayanan sendiri sudah rapi dan sopan menggunakan seragam dinas sesuai dengan ketentuan Pemerintah Kota Semarang berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 tahun 2016 tentang pedoman pakaian dinas Pegawai Negeri Sipil di

Lingkungan Pemerintah Kota Semarang. Di dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa pakaian dinas pada hari Senin adalah PDH Khaki, hari Selasa adalah PDH tenun/lurik Jawa Tengah, hari Rabu adalah PDH warna putih, hari Kamis adalah batik Semarang, hari Jumat adalah pakaian olahraga.

- b) Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Kedisiplinan pegawai sudah baik dimana pegawai datang sesuai dengan SOP yaitu pukul 08.00 hingga jam tutup pelayanan yaitu pukul 14.00, namun berdasarkan wawancara pegawai mengatakan bahwa suatu ketika memang pernah terlambat memulai jam pelayanan dikarenakan adanya rapat koordinasi dengan Disdukcapil Kota Semarang sehingga masyarakat harus menunggu di depan ruangan.

- c) Ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang.

Sarana dan prasarana juga sudah memadai. Hal itu dapat dilihat dari peralatan dan perlengkapan kantor seperti komputer, printer, alat perekaman E-KTP dan juga untuk prasarana sendiri dari tempat duduk yang sudah memadai, adanya penyejuk ruangan (AC), adanya fasilitas lansia dan difabel, dan juga parkir yang luas.

2. *Reliability* (Kehandalan)

- a) Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu.

Kemampuan pegawai sudah baik dan lancar dalam mengoperasikan komputer dan alat bantu perekaman E-KTP. Petugas sudah menginput data di sistem yang terintegrasi dengan Disdukcapil Kota Semarang.

- b) Kecermatan Dan Ketelitian Pegawai Dalam Melayani Masyarakat.

Pegawai dalam melakukan tugas dan tanggungjawabnya sudah cermat dan teliti, pengecekan berkas persyaratan dan

penginputan data yang dilakukan jarang terjadi kekeliruan.

- c) Kejelasan Standar Pelayanan.

Standar pelayanan yang diinformasikan oleh TPKD Disdukcapil Kecamatan Pedurungan sudah jelas. Pemohon mendapatkan informasi melalui aplikasi Si'Dnok dan juga website resmi, atau juga dapat langsung menanyakan ke petugas pelayanan. Prosedur dalam permohonan sendiri dapat melalui online yaitu pada aplikasi Si'Dnok maupun secara manual dengan mengisi formulir. Hal itu semua di didukung oleh adanya aturan yang tertuang di Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang NOMOR 470/ 799 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan. Standar pelayanan merupakan pedoman yang wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan untuk menilai bagaimana kualitas pelayanan yang dijalankan sehingga tercapai pelayanan yang cepat, mudah dan terjangkau

3. Responsiviness (Daya Tanggap)

- a) Kecepatan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan.

Petugas sudah melayani dengan cepat dan tepat apabila berkas yang dibawa oleh pemohon sudah lengkap maka akan langsung di proses saat itu juga.

- b) Merespon setiap Pemohon yang ingin mendapatkan Pelayanan.

Petugas pelayanan selalu memberikan respon yang positif ketika pemohon datang ke loket pelayanan, dimana petugas selalu menerapkan sistem 3S yaitu Senyum, Sapa, Salam karena hal itu merupakan bagian dari pekerjaannya sebagai penyelenggara pelayanan.

- c) Respon Pegawai Terhadap Keluhan dari Pemohon.

Respon petugas terhadap adanya keluhan sudah sangat baik karena fasilitas pengaduan juga sudah memadai. Media pengaduan sendiri dapat dilakukan secara online melalui Lapor Hendi maupun sosial media lainnya seperti Whatsapp, Twitter,

Facebook dan Intagram. Pemohon juga dapat langsung melakukan pengaduan ke TPDK Kecamatan Pedurungan, apabila belum menemui solusi maka dapat langsung datang ke kantor Disdukcapil Kota Semarang.

4. Assurance (Jaminan)

- a) Jaminan Ketepatan Waktu terhadap Dokumen yang akan Diterbitkan.

Jaminan ketepatan waktu untuk penerbitan semua dokumen sudah sesuai dengan waktu yang ditetapkan yaitu sekitar 4 hari hingga 1 minggu. Berbeda dengan penerbitan E-KTP sendiri mengalami keterlambatan penerbitan karena kurangnya blangko dari Pemerintah Pusat.

- b) Jaminan Kepastian Biaya terhadap Dokumen yang akan Diterbitkan.

Di dalam jaminan kepastian biaya, pemohon pelayanan sama sekali tidak dipungut biaya apapun alias gratis ketika melakukan pendaftaran hingga penerbitan dokumen.

- c) Jaminan Legalitas terhadap Dokumen yang akan Diterbitkan.
- Dokumen yang diterbitkan sudah memiliki legalitas masing-masing yang nantinya akan masuk ke *database* lokal maupun nasional. Dokumen kependudukan tersebut juga disertifikasi oleh Badan Siber dan Sandi Negara, selain itu juga terdapat barcode dan tanda tangan pejabat yang bersangkutan.

5. Empathy (Empati)

- a) Sikap Mendahulukan Kepentingan Pemohon.
- Petugas pelayanan sudah mendahulukan kepentingan pemohon dengan tidak adanya aktivitas lain selain menginput data pada saat jam pelayanan. Petugas sendiri juga tidak memiliki jam istirahat karena mereka bertugas memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku yaitu pukul 08.00-14.00.
- b) Sikap Berlaku Adil dan Memberikan Perlakuan yang sama.

Petugas pelayanan sudah berlaku adil dengan memberikan pelayanan sesuai dengan nomor antrian yang telah diambil oleh pemohon, dan juga memberikan perlakuan yang sama kepada setiap pemohon yang datang

- c) Sikap Keramahan dan Kesopanan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan.

Petugas pelayanan selalu bersikap ramah dan sopan ketika pemohon berada di loket pelayanan. Hal lainnya adalah ketika ada pemohon yang melakukan pengaduan, petugas tetap memberikan pengertian dengan sikap yang ramah dan sopan sehingga pemohon merasa dihargai.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di TPKD Disdukcapil Kecamatan Pedurungan Kota Semarang.

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung di dalam penyelenggaraan pelayanan dapat

memberikan pengaruh yang positif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga tercipta kualitas pelayanan yang baik. Menurut Moenir (2010:88) terdapat faktor pendukung dalam pelayanan umum terdiri dari Faktor Organisasi, Faktor Kemampuan dan Keterampilan, dan Faktor Sarana Prasarana.

a) Faktor Organisasi.

Faktor organisasi sudah mendukung dalam kualitas pelayanan dimana petugas pelayanan saling memberikan motivasi dan semangat ketika sedang kewalahan pada saat menjalankan pekerjaannya. Disdukcapil Kota Semarang sendiri juga mendukung dengan melakukan *monitoring* dan evaluasi secara berkala kepada TPDK Kecamatan Pedurungan untuk mendapatkan informasi maupun kendala yang dihadapi, nantinya hasil *monitoring* dan evaluasi tersebut akan digunakan sebagai acuan agar peningkatan kualitas pelayanan semakin baik.

b) Faktor kemampuan dan keterampilan.

Kemampuan dan keterampilan yang baik bagi petugas pelayanan dalam

mengoperasikan komputer maupun menggunakan alat bantu lain sangat mendukung pelaksanaan pelayanan. Hal itu juga di dukung dengan adanya pelatihan-pelatihan yang diberikan untuk menunjang pelayanan.

c) Faktor Sarana Prasarana.

Sarana yang ada seperti komputer, printer, alat perekaman E-KTP sendiri sudah mendukung pelaksanaan pelayanan. Prasarana seperti fasilitas difabel dan lansia tersedia, tempat duduk yang memadai, adanya penyejuk ruangan (AC), dan lahan parkir yang luas.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat kualitas pelayanan publik menurut Effendi (2008:55-70) yaitu:

a) Sumber Daya Manusia

Petugas pelayanan di TPDK Disdukcapil Kecamatan hanya berjumlah 2 personil saja. Koordinator TPDK Disdukcapil Kecamatan Pedurungan setiap pagi harus melakukan pelaporan dan memberikan berkas-berkas pemohon sebelumnya untuk di

proses terlebih dahulu ke Disdukcapil Kota Semarang, sehingga petugas pelayanan lainnya menjadi kewalahan dan terjadi tumpang tindih pekerjaan.

VI. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan yang ada di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Pedurungan sudah baik dimana dapat dilihat dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Pelayanan yang diberikan sudah berkualitas namun masih ada hal yang perlu di optimalkan kembali agar lebih maksimal. Di dalam dimensi *Tangible* pada kriteria kedisiplinan pegawai masih terdapat permasalahan yang pegawai terlambat dalam memulai jam pelayanan, kemudian pada dimensi *Assurance* pada kriteria jaminan ketepatan waktu untuk penerbitan E-KTP mengalami keterlambatan dikarenakan blangko E-KTP belum terdistribusi secara maksimal. Faktor pendukung kualitas pelayanan berasal dari faktor organisasi, faktor

kemampuan keterampilan dan faktor sarana prasarana. Faktor penghambat dalam kualitas pelayanan adalah kurangnya sumber daya manusia.

Saran yang dapat diberikan penulis yaitu dengan membuka peluang kegiatan magang bagi mahasiswa, memberikan teguran lisan maupun tertulis bagi petugas yang terlambat, melakukan koordinasi lebih kepada Pemerintah Pusat terkait pendistribusian blangko E-KTP dan mempertahankan serta selalu meningkatkan kualitas pelayanan di TPDK Disdukcapil Kota Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Effendi, Taufiq. (2008). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dalam Rangka Mewujudkan Indonesia yang Maju dan Sejahtera*. Semarang: Hoboken
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.

Moenir, H.A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Pasolong, Harbani. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sangdji, Etta Mamang, Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian, Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Dokumen

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2004 pelayanan publik

Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 tahun 2016 tentang Pedoman Pakaian Dinas Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang NOMOR 470/ 799 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan

Internet

<https://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/>

<https://www.lapor.go.id/>