



KUALITAS KINERJA PEGAWAI DIVISI PELAYANAN ADMINISTRASI

DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA

(Studi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh:

KURNIA AULIA

NPM: 21901091085



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2024

RINGKASAN

Kurnia Aulia, 2024, NPM 21901091085, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Kualitas Kinerja Pegawai Divisi Pelayanan Administrasi Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima (Studi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima). Dosen Pembimbing I: Dr. Khoiron, S.AP., M.IP, Dosen Pembimbing II: Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP

Pelayanan publik adalah sebuah aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan dievaluasi melalui lima (5) indikator kualitas, yaitu bukti eksklusif, dapat dipercaya, daya tangkap, agunan, dan empati. Salah satu organisasi yang membantu masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik. Namun, karena beberapa kendala yang tidak sesuai dengan struktur masyarakat, seringkali tidak memuaskan. Berkurangnya kualitas pelayanan publik akan memberikan gambaran yang buruk di masyarakat dan akan menarik perhatian publik.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan mengetahui kualitas kinerja pegawai pelayanan administrasi dalam mewujudkan pelayanan yang prima di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima berdasarkan indikator yang mendukung. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu untuk menganalisis suatu fenomena yang terjadi secara mendalam untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan nyata di lapangan secara menyeluruh yang didukung dengan data-data konkret. Sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima telah mencerminkan pelayanan prima berdasarkan 6 (enam) indikator yaitu kemampuan, memiliki kemampuan yang baik, berkompotensi tinggi tentang prosedur administratif kependudukan maupun keterampilan teknis lainnya. Sikap, memprioritaskan sikap ramah, responsif, dan empati. Penampilan, mencerminkan profesionalisme dan komitmen dengan berpakaian bersih, rapi, dan penuh keragaman budaya. Perhatian, memberikan layanan reguler keliling dan layanan khusus untuk kelompok masyarakat berkebutuhan khusus. Tindakan, efisien, akurat, dan responsif menjadi prioritas utama. Dan tanggung jawab, bertanggung jawab dalam menghadapi kesalahan selama proses pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja, Layanan Administrasi, Pelayanan Prima

SUMMARY

Kurnia Aulia, 2024, NPM 21901091085, Public Administration Studies Program Faculty of Administrative Sciences Islamic University of Malang, The Quality of Employee Performance Administration Service in the Realization of Excellent Service (Study at the Office of Population and Civil Registration Regency of Bima Regency). Supervisor I: Dr. Khoiron, S.AP., M.IP, Advisor II: Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP

Public services is an activity on the fulfillment of the needs of services in accordance with the laws and regulations applicable to every citizen and residents of the goods, services or services of administration provided by the implementation of public services, by prioritizing the quality of service through five (5) of the indicator of service, namely exclusive evidence, trustworthy, catch, collateral, and empathy, so that it can be taken intohticock at the level of the quality of the waiter. The Civil Service and Regional Recording Region of Bima Regency is one of the institutions that provide services for the community. Governments as a provider of public services are responsible for providing excellent services. But it is often less satisfactory society because there are several obstacles that do not match the order of the community. The poor quality of the given public service provides a bad picture of the community and will be a public highlight. Thus the problem in this research is how the quality of employee performance administration in realizing excellent services in the Office of Population and Civil Registration of Bima Regency (Atep Adya Baraata, 2022) based on the ability of the ability, attitudes, appearance, attention, action, and responsibility.

This study aims to explain and know the quality of employee performance administration in realizing excellent services in the Office of Population and Civil Registration of Bima Regency based on supporting indicators. Researchers use qualitative research methods that are to analyze a phenomenon that occur deeply to obtain a clear and real picture in the field as a comprehensive support with concrete data. So the results of the study showed that the Office of Population and Civil Registration of Bima Regency has reflected excellent service based on 6 (six) indicators that is capability, has a good ability, competent high on administrative procedures and other technical skills. Attitude, prioritize friendly, responsive, and empathy attitude. Appearance, reflects professionalism and commitment with clean, neat, and full cultural diversity. Caution, provide regular regular services and special services for community groups with special needs. Action, efficient, accurate, and responsive to the top priority. And responsibility, responsible for facing errors during the administrative service process to the community.

Keywords: Performance, Administrative Services, Prima Service

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semua orang menginginkan layanan berkualitas, tetapi sampai saat ini, akan sulit untuk memilih antara memberikan layanan berkualitas atau membayar untuknya. Tempat lain dapat mendapatkan pelayanan berkualitas tinggi, tidak hanya dengan dukungan tenaga kerja yang berpengalaman dan ruang operasi yang memadai. Seiring dengan upaya untuk meningkatkan pelayanan lembaga publik, para pegawai kadang-kadang tidak melakukannya dengan baik dan kadang-kadang ada kurangnya kompetensi.

Karena pola lama yang digunakan pemerintah tidak sesuai dengan tatanan masyarakat modern, pelayanan administrasi publik seringkali tidak memuaskan masyarakat. Pemerintah yang berkuasa tersebut tidak dapat memenuhi tanggung jawab moralnya untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Akibatnya, pemerintah yang dipilih oleh rakyat sering mengabaikan dan menyalahgunakan dukungan mereka. Hal ini menyebabkan masalah seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme yang tidak dapat dihilangkan, monopoli dalam aktivitas ekonomi, dan masalah penegakan hukum. Meskipun demikian, laporan keuangan pemerintah merupakan sarana penting untuk menunjukkan bahwa pemerintah mengelola keuangan negara dengan baik. Oleh karena itu, laporan keuangan setidaknya harus mencakup jenis laporan dan informasi yang diminta oleh peraturan perundang-undangan. Penggunaan akal, pikiran, panca indera, dan anggota adalah bagian dari aktivitas yang dikenal sebagai pelayanan sendiri.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Reformasi Birokrasi mendefinisikan baku layanan sebagai tolak

ukur yang berfungsi sebagai paduan untuk penyampaian layanan dan sebagai titik perbandingan untuk evaluasi kualitas layanan. Ini adalah komitmen dan janji yang akan dibuat untuk warga dan penyedia layanan untuk menunjukkan layanan yang berkualitas, praktis, mudah, murah, dan terjangkau. Ini juga akan mempertimbangkan sifat, jenis, dan layanan yang ditawarkan serta kebutuhan dan kondisi lingkungan.

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, perihal pelayanan publik adalah aktivitas atau rangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sesuai menggunakan peraturan perundang-undangan. Karena perbedaan pendapat para pakar di atas, disarankan untuk menggunakan lima (5) indikator kualitas pelayanan: bukti eksklusif, dapat dipercaya, daya tangkap, agunan, dan empati.

Negara juga memiliki kewajiban untuk melayani semua warganya yang berhak dan memiliki kebutuhan yang dapat dipenuhi. Oleh karena itu, seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, pelayanan publik adalah sesuatu yang diwajibkan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, pelayanan publik mencakup semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara, dan sebagian berupaya untuk memenuhi kebutuhan warga negara yang dapat menerimanya. Namun, berdasarkan dasar hukum, penyelenggara pelayanan publik adalah salah satu lembaga pemerintah, baik pemerintah pusat maupun provinsi. Oleh karena itu, pelayanan publik berkualitas tinggi dapat menjadi prioritas utama bagi banyak organisasi publik.

Pelayanan pemerintah kepada rakyat adalah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk membuat keputusan. Karena aparatur adalah roda penggerak, apapun yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dapat dilakukan dengan baik. Keterlibatan technostucture dalam menciptakan prosedur standarisasi pekerjaan sangat penting karena menggunakan tuntutan warga akan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah bertanggung jawab dan berusaha memberikan layanan terbaik kepada masyarakatnya. Berkurangnya kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada aparat pemerintah menimbulkan persepsi buruk masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Kinerja pelayanan publik, menurut Sinambela (2020; 5) didefinisikan sebagai segala sesuatu yang berdampak pada pencapaian, termasuk prestasi dan hasil yang sesuai yang dihasilkan oleh seseorang, kelompok, atau organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja pegawai sangat penting untuk menentukan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas. Untuk mengukur kinerja, ada sejumlah indikator yang terkait dengan tujuan yang ingin dicapai. Kinerja dalam pelayanan publik merujuk pada efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah, sedangkan efisiensi merujuk pada sejauh mana pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan cukup dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Laporan Kinerja Kementerian PANRB Tahun 2019 menunjukkan bahwa motivasi dan semangat kerja yang rendah adalah salah satu masalah yang dihadapi oleh pegawai pelayanan publik di Indonesia. Hal ini dapat disebabkan oleh

banyak hal, seperti pekerjaan yang monoton, ketidakpuasan tentang gaji dan karir, dan kurangnya penghargaan dan insentif yang diterima. Ini menghasilkan kinerja yang kurang optimal. Hingga saat ini, kualitas kinerja merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik pemerintah Indonesia. Kinerja pegawai yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, dan kualitas hidup masyarakat.

Ironisnya, peraturan yang terkandung dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sangat bertentangan dengan kondisi ini. Pelayanan publik yang prima berarti bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat harus berkualitas tinggi. Pelayanan publik harus responsif, akuntabel, transparan, berkeadilan, berkesinambungan, dan berpusat pada kepentingan masyarakat. Selain itu, undang-undang ini memastikan bahwa semua instansi pemerintah memenuhi standar pelayanan publik yang telah ditetapkan dan bahwa ada mekanisme pengaduan masyarakat jika pelayanan publik yang buruk atau tidak memenuhi standar. Pelayanan publik Indonesia harus meningkat melalui Undang-Undang tentang Pelayanan Publik untuk memenuhi harapan masyarakat akan layanan yang cepat, efektif, dan berkualitas. Sangat penting untuk memastikan bahwa semua unit pelayanan publik memiliki standar pelayanan yang baik dan konsisten.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), peningkatan kualitas pelayanan publik harus dicapai melalui studi kepuasan masyarakat atau pembuatan indeks kepuasan masyarakat. Indeks ini akan berfungsi sebagai tolak ukur untuk mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan publik.

Sari (2022; 16) menyatakan bahwa layanan yang ditawarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil termasuk dalam kategori pelayanan publik yang meliputi layanan administrasi. Dikatakan demikian karena hak yang sama untuk mendapatkan layanan diberikan kepada semua masyarakat. Kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai ketika pelayanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dengan sistem kinerja aktual penyedia jasa. Berhasilnya proses pelayanan publik bergantung pada dua pihak: birokrasi (yang memberikan layanan) dan masyarakat (yang menerima layanan). Oleh karena itu, untuk mengukur kualitas pelayanan publik, kita harus memperhatikan dan mempelajari dua aspek penting. Yang pertama adalah aspek internal organisasi birokrasi (yang memberikan layanan) dan yang kedua adalah aspek eksternal organisasi, yaitu manfaat yang dirasakan masyarakat pelanggan. Oleh karena itu, karyawan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima tidak melakukan perbedaan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai "aktivitas atau suatu rangkaian, kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai menggunakan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat serta penduduk atas barang, jasa, serta/atau pelayanan administratif yang disediakan sang penyelenggara pelayanan publik". Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat dinilai dengan lima (lima) kriteria: empati, bukti pribadi, ketekunan, daya tanggap, jaminan, dan daya tanggap. Klien juga harus merasakan kualitas pelayanan.

Menurut liputan media terkenal seperti Suara NTB dan Pelopor NTB pada tahun 2021, masalah dan kekurangan dalam pelayanan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima tampaknya semakin menjadi perhatian publik. Berita-berita ini menunjukkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan dan berbagai masalah yang perlu ditangani segera.

Masyarakat tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, menurut artikel SuaraNTB berjudul "Warga Keluhkan Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Bima." Ketidakesesuaian kinerja pegawai dengan harapan masyarakat adalah salah satu dari banyak aspek masalah tersebut. Banyak warga yang harus melakukan perjalanan jauh dari rumahnya hanya untuk pulang dengan tangan kosong dan tanpa layanan yang memuaskan. Agar pegawai dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada seluruh lapisan masyarakat, ketidakpuasan ini harus segera diatasi.

Selain itu, masyarakat yang tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dibahas dalam artikel berita Pelopor NTB berjudul "Warga Kecewa Dengan Pelayanan Dukcapil Kabupaten Bima." Proses pelayanan yang lamban merupakan salah satu masalah utama. Meskipun tidak ada banyak antrian, masyarakat sering kali harus menghabiskan berjam-jam hanya untuk mengurus dokumen administratif. Situasi seperti ini pasti mengganggu masyarakat dan menimbulkan ketidakpuasan. Tidak hanya masalah kecepatan, tetapi juga fasilitas menunggu menjadi perhatian. Kondisi semakin tidak nyaman karena tidak ada fasilitas yang memadai untuk

pengunjung yang harus menunggu dalam antrian panjang. Seringkali, komunitas yang sudah merasa tidak nyaman dan frustrasi memilih untuk pulang tanpa menyelesaikan urusan dan kebutuhannya.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa layanan administrasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima harus diperbaiki secara signifikan. Mengurangi waktu tunggu, meningkatkan fasilitas, dan meningkatkan kualitas pelayanan harus dilakukan. Untuk memastikan bahwa pelayanan administrasi publik di kabupaten ini dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara lebih efektif dan efisien, juga dapat diperlukan pelibatan pihak terkait, pembaruan prosedur, dan peningkatan pelatihan pegawai.

Salah satu topik penting yang sering diteliti adalah kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi. Ini ditunjukkan oleh berbagai penelitian yang telah dilakukan. Penelitian ini menggunakan penelitian sebelumnya sebagai acuan. Penelitian yang dilakukan oleh Triyanto pada tahun 2017 berjudul "Analisis Kinerja Organisasi dalam Mewujudkan Pelayanan Prima kepada Masyarakat" berfokus pada kinerja Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun BPPT Kota Semarang menghadapi beberapa kendala dalam penyediaan layanan, kantor tersebut tetap berkinerja baik dan mencatat peningkatan produktivitas setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada hambatan, upaya untuk memberikan layanan prima kepada masyarakat masih dapat berhasil.

Selain itu, penelitian yang dipublikasikan oleh Maria pada tahun 2017 dengan judul "Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Desa Siabu

Kecamatan Salo Kabupaten Kampar)" memberikan gambaran penting tentang pelayanan publik di tingkat desa. Pegawai juga dinilai kurang disiplin, dan aparat desa belum sepenuhnya menanggapi keluhan masyarakat tentang layanan mereka. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat lokal sangat penting untuk memberikan layanan yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Studi lain (Nurrahman et al., 2021) melihat peningkatan kinerja pegawai dalam Proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Kecamatan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten. Penelitian dengan judul "Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Kecamatan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten" menunjukkan beberapa metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Selain itu, diakui bahwa upaya yang lebih besar diperlukan untuk meningkatkan kedisiplinan, keramahan, dan kesopanan pegawai. Terakhir, camat memberikan bimbingan dan arahan kepada pegawai Kantor Kecamatan Kelapa Dua. Ini dianggap sebagai komponen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini memberikan wawasan yang bermanfaat tentang cara efektif mengelola kinerja pegawai dalam penyediaan pelayanan publik.

Pelayanan publik masih kurang efektif dalam pelaksanaannya, seperti yang ditunjukkan oleh pertimbangan tiga studi sebelumnya. Seperti yang ditunjukkan oleh penelitian awal Triyanto (2017), yang membahas kinerja Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) dan kendala yang terkait dengan pelaksanaannya di sarana pelayanan. Kedua, Delvi Otista Maria (2017) membahas

Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. Namun, hasilnya masih belum ideal karena pegawai memiliki tingkat kedisiplinan yang rendah dan belum sepenuhnya menanggapi keluhan masyarakat. Terakhir, penelitian ketiga tentang Peningkatan Pegawai Dalam Proses Pelayanan Administrasi Terpadu (Nurrahman et al., 2021) menunjukkan bahwa pegawai memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi. Oleh karena itu, peneliti

Sehubungan dengan masalah yang disebutkan di atas, jelas bahwa pemerintah masih sangat memperhatikan kualitas kinerja pegawai dalam memberikan layanan, terutama di beberapa Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang dianggap belum memenuhi harapan masyarakat. Dengan demikian, peneliti ingin melakukan penelitian ini dalam konteks yang berbeda dengan judul "Kualitas Kinerja Pegawai Divisi Pelayanan Administrasi dalam Mewujudkan Pelayanan Prima." Ini berbeda dengan penelitian terdahulu di atas karena mengkaji kualitas kinerja pegawai yang tidak optimal, yang sering dikeluhkan masyarakat. Salah satu dari banyak masalah yang dihadapi kantor adalah banyak dokumen yang harus diurus, proses pelayanan yang lambat, staf yang tidak hadir, dan waktu buka kantor yang tidak pasti. Selain itu, masyarakat mencatat kurangnya responsivitas, keramahan, dan kesigapan pegawai dalam memberikan layanan.

Dengan demikian, hak-hak masyarakat sebagai penerima layanan harus dipenuhi dan mereka harus puas dengan layanan mereka. Dengan demikian, keluhan tentang pelayanan yang buruk tidak akan lagi muncul di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.

B. Permasalahan

Penelitian ini dirancang dengan judul "Bagaimana kualitas kinerja pegawai pelayanan administrasi dalam mewujudkan pelayanan prima di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima?" berdasarkan presentasi dan penjelasan di atas.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menganalisis kualitas kinerja pegawai pelayanan administrasi dalam memberikan layanan prima di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.

D. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian memiliki manfaat tersendiri untuk menindak lanjuti dari apa yang telah dirumuskan dalam tujuan penelitian. Maka dari itu, dapat disimpulkan beberapa manfaat dari penelitian ini antara lain adalah:

a. Manfaat Teoritis

1. Penelitian dapat menjadi referensi yang dapat digunakan sebagai salah satu tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi. Selain itu, demikian ini juga menyajikan informasi terkait kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang prima di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan indikator kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.
2. Bagi pembaca dengan adanya penelitian ini dapat menambahkan wawasan serta referensi untuk mahasiswa yang hendak melakukan penelitian serupa.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi masyarakat pengguna pelayanan prima pada kinerja pegawai pelayanan administrasi, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat untuk lebih memperhatikan masalah kualitas pelayanan administrasi publik.
2. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah di provinsi Nusa Tenggara Barat dalam meningkatkan kinerja pegawai pelayanan administrasi di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian tentang kualitas kinerja pegawai pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, yang mengevaluasi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab pegawai, menunjukkan bahwa:

1. Kemampuan

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima memiliki kemampuan yang baik, dengan menunjukkan kemampuan dalam memahami prosedur administratif kependudukan maupun keterampilan teknis lainnya sehingga membantu para pegawai bekerja dengan cepat, tanggap dan lancar.

2. Sikap

Pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima berperan penting untuk menekankan sikap pegawai yaitu pelayanan prima, sikap ramah, responsif, dan empati sehingga menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat.

3. Penampilan

Penampilan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima mencerminkan profesionalisme dan komitmen terhadap pelayanan terbaik. Aturan berpakaian menciptakan lingkungan kerja yang bersih, rapi, dan penuh keragaman budaya, sehingga memberikan dampak positif terhadap persepsi masyarakat pada kualitas pelayanan yang

disediakan oleh Dinas tersebut.

4. Perhatian

Dinas Dukcapil Kabupaten Bima menunjukkan perhatian kepada masyarakat melalui komitmen memberikan layanan reguler keliling dan layanan khusus untuk kelompok masyarakat berkebutuhan khusus. Pemberian perhatian ini menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat, menimbulkan rasa dihargai dan didukung. Selain itu, perhatian juga terbukti dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam tugas administrative, sehingga dapat berkontribusi pada pelayanan publik yang prima.

5. Tindakan

Tindakan yang efisien, akurat, dan responsif menjadi prioritas utama dalam menjalankan proses administratif kependudukan di Dinas Dukcapil Kabupaten Bima. Pegawai memberikan pelayanan yang cepat tanpa membuat masyarakat menunggu terlalu lama, dengan langkah-langkah yang cermat dan efektif, sehingga dapat menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, pegawai juga harus meningkatkan kedisiplinannya karena masih ditemukan beberapa pegawai yang kurang disiplin terhadap jam kerja dan jam pelayanan.

6. Tanggung Jawab

Pegawai memiliki sikap tanggung jawab dalam menghadapi kesalahan dalam proses pelayanan administrasi kepada masyarakat. Mengakui kesalahan, memahami penyebabnya, berkomitmen untuk memperbaikinya,

dan mengambil tindakan korektif merupakan langkah-langkah penting. Transparansi dan tanggung jawab dalam menghadapi kesalahan merupakan aspek yang dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian kualitas kinerja pegawai pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, berikut adalah beberapa saran untuk meningkatkan pelayanan dan memperkuat aspek-aspek positif yang telah ditemukan:

1. Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima harus mengembangkan kemampuan pegawai, baik dalam pemahaman prosedur administratif kependudukan, keterampilan teknis, dan juga kemampuan interpersonal pegawai melalui pelatihan secara berkala dan berkelanjutan. Program pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan dapat membantu pegawai mengikuti perkembangan regulasi dan teknologi terkini sehingga tercipta pelayanan maksimal dan prima. Selain itu, adanya pelatihan dapat membantu pegawai menyesuaikan gaya komunikasi dan bahasa yang digunakan dalam melayani masyarakat. Evaluasi kinerja berkala supaya dapat dan mampu mengembangkan kinerja secara praktikal dapat dengan mudah di ukur seberapa jauh perkembangan kinerja pegawai.
2. Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima wajib melakukan pemantauan dan pengawasan terus-menerus terhadap kinerja pegawai guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai

dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Tindakan pegawai yang masih kurang disiplin akan jam kerja dan jam pelayanan harus dapat dievaluasi secara berkala melalui pemanggilan atau pengawasan.

3. Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dapat terus mendorong dan memelihara sikap profesional, ramah, dan peduli terhadap masyarakat dalam menjalankan tugas sehari-hari melalui evaluasi rutin terhadap kinerja pegawai.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Pendekatan Suatu Penelitian*. Jakarta: Asadi Mahasatya.
- Atep A. B (2022). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Baimenov, A., & Liverakos, P. (Eds.). (2019). *Public Service Excellence in the 21st Century*. Springer.
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Cetakan I. Yogyakarta. Gava Media.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media
- Hasibuan, M. (2012) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT.Bumi Aksara. *Implementasi*. Jakarta: CV Bumi Aksara. Indonesia, UI-Press.
- Moerir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*, Edisi 16.
- Robbins, S., P. (2006). *Organizational Behavior* (10th ed.). USA: Pearson International Edition, Prentice-Hall.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah. Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*. Prenada Media.
- Sinambela, L., P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinambela, L., P. (2020). *Kinerja Pegawai Teori dan Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke-24. Bandung. Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabet, CV.
- Taufiqurokhman, A., & Satispi, E. (2018). *Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ PRESS.
- Widodo, S. E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Pustaka Belajar.
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian. Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta . Prenada Media Group.
- Zenju, N. S. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Pendekatan Sektor Publik* (1st ed.). Bogor: UNIDA PRESS.

Jurnal/ Skripsi:

- Adhikara, R. (2016). Standar Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan. *Jurnal Administrasi Negara* Vol 4 No, 2.
- Agung, N. E., dkk (2020). Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Proses Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten.
- Akbar, S. (2018). Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. *Jaganis*, 3(1).
- Anwar, S. (2019). Pengaruh Karakteristik Kerja dan Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan. *Warta Dharmawangsa*, 13(4).
- Delvi, O., M. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat.
- Onsardi, O. (2019). Implementasi Empowerment Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (No. bgwju). Center for Open Science.
- Saifudin, S., & Rahmawati, M. A. (2022). Digitalisasi Administrasi Perpajakan. Implementasi di KPP Pratama Semarang Selatan. *Jurnal HUMMANSI (Humaniora, Manajemen, Akuntansi)*, 5(2), 70-80.
- Sari, H. D. (2022). Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AAUPB) Serta Fungsi Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik.
- Silvia, F. (2018). Pelayanan Prima dan Kepuasan Masyarakat di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II.
- Sophia, B. (2017). Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur Daerah Untuk Meningkatkan Kinerja Aparatur Pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah (Bkd) Kabupaten Malinau. *Jurnal Administrative Reform*, 1(1), 23-39.
- Triyanto, D. (2017). Analisis Kinerja Organisasi dalam Mewujudkan Pelayanan Prima kepada Masyarakat. *MIMBAR: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 6(4), 6-13.
- Yulia, Y., Rachmawati, I., & Mulyadi, A. (2019). Kinerja Satpol PP dalam Upaya Mewujudkan Ketertiban Umum di Kota Sukabumi. *JOPPAS. Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 1(1), 19-29.
- Zakhiroh, R. (2017). Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik. *DIDAKTIKA. Jurnal Pemikiran Pendidikan*, 19(2), 59-70.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Laporan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) tahun 2019 tentang Permasalahan Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2010.

Permen PAN & RB No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.

Undang-Undang nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Prinsip-Prinsip Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000

Internet:

PeloporNTB. (2021). *Warga Kecewa Dengan Pelayanan Dukcapil Kabupaten Bima*. Tersedia pada halaman: <http://www.peloporntb.com/2021/10/warga-kecewa-dengan-pelayanan-dukcapil.html>. [Diakses pada 10 Agustus 2023].

SuaraNTB. (2021). *Warga Keluhkan Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Bima*. Tersedia pada halaman: <https://www.suarantb.com/2021/10/15/warga-keluhkan-pelayanan-disdukcapil-kabupaten-bima/>. [Diakses pada 10 Agustus 2023].

