

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
DISDUKCAPIL KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

DOSEN PENGAMPU :

INTAN FITRI MEUTIA, S.A.N.,M.A.,Ph.D

MATA KULIAH : METODE PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK



**DISUSUN OLEH :
DEWANTI ALDA ANGELINA
2256041037
MAN B**

**UNIVERSITAS LAMPUNG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB 1	4
PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang Masalah.....	4
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
Bab II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
2.1 Pelayanan Publik	8
2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
Bab III	11
Metodologi Penelitian	11
A. Metode Penelitian.....	11
B. Populasi dan Sampel.....	11
C. Lokasi Penelitian	11
D. Teknik Pengumpulan Data	12
E. Teknik Analisis Data	12
Bab IV	13
HASIL PENELITIAN	13
A. Deskripsi Hasil Penelitian	13
4.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah	13
4.1.1 Sejarah Singkat.....	13
4.1.2 Visi Dan Misi	13
4.1.3 Kedudukan dan Bentuk, Tugas, Fungsi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.....	14
4.1.3.1 Kedudukan dan Bentuk	14
4.1.3.2 Tugas	14
4.1.3.3 Fungsi.....	14
4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah	15
4. 3 Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian.....	15

4.3.1 Analisis Hasil Penelitian	15
4.3.2 Pembahasan Hasil Penelitian	16
4.4 Implikasi Strategi	19
BAB V	22
KESIMPULAN DAN SARAN	22
5.1 Kesimpulan.....	22
5.2 Saran.....	22
5.3 Keterbatasan	23
5.4 Saran.....	23
DAFTAR PUSTAKA	25

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengembangan administrasi publik adalah hal yang krusial dalam memastikan penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan pelayanan publik yang berkualitas. Untuk memahami pentingnya administrasi publik dan faktor-faktor yang memengaruhi kualitasnya, kita dapat merujuk pada berbagai sumber, baik buku maupun jurnal. Dalam konteks Indonesia, faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik dapat diuraikan sebagai berikut, yaitu pada Akuntabilitas keuangan dalam sektor public, Transformasi birokrasi dan kepemimpinan, Prinsip-prinsip dasar administrasi public, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat, Kepemimpinan Transformasional dan Kinerja Pegawai, Revolusi Industri 4.0 dan Peran Birokrasi.

Akuntabilitas keuangan dalam sektor publik adalah suatu konsep yang sangat penting dalam konteks pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel. (Mardiasmo, 2017) dalam bukunya "Akuntansi Sektor Publik" menegaskan bahwa administrasi keuangan yang baik merupakan dasar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif. Akuntabilitas keuangan bukan hanya sekadar peraturan dan prosedur yang harus diikuti oleh pemerintah, tetapi juga merupakan prinsip yang mendasari kepercayaan publik terhadap pemerintah. Sedangkan berdasarkan penjabaran buku "Akuntansi Sektor Publik" Menurut (Mardiasmo, 2017) "Akuntansi sektor publik memiliki peran krusial dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan sektor publik."

Dengan kata lain, akuntansi sektor publik bukan hanya alat teknis untuk mencatat dan melaporkan transaksi keuangan pemerintah, tetapi juga merupakan alat yang kuat dalam memastikan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas pengelolaan dana publik secara efektif dan efisien.

Transparansi dan akuntabilitas keuangan juga memungkinkan adanya pemantauan dan pengawasan yang lebih baik terhadap penggunaan dana publik oleh pihak eksternal, seperti badan pengawas, media, dan masyarakat umum. Dengan informasi keuangan yang tersedia secara terbuka, pihak-pihak ini dapat memastikan bahwa dana publik digunakan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan dan tidak disalahgunakan.

Pada Transformasi birokrasi dan kepemimpinan yang efektif adalah elemen-elemen kunci dalam meningkatkan efektivitas pemerintahan dan pelayanan publik (Suharto, 2018) dan (Suharto E. , 2019) dalam bukunya "Manajemen Pemerintahan" dan "Reformasi Birokrasi" menggambarkan bagaimana perubahan dalam birokrasi dapat menghasilkan dampak positif yang signifikan.

Reformasi birokrasi, seperti yang dijelaskan oleh (Suharto E. , 2019) adalah langkah penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan. Ini melibatkan restrukturisasi dan perubahan dalam organisasi pemerintah, proses kerja, dan budaya organisasi. Dengan melakukan reformasi yang tepat, birokrasi dapat menjadi lebih responsif, inovatif, dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

"Reformasi birokrasi merupakan langkah penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, serta pelayanan publik yang lebih baik," demikian kata (Suharto E.2019). Hal ini menggarisbawahi bahwa transformasi dalam birokrasi tidak hanya berdampak pada efisiensi internal pemerintah, tetapi juga pada kemampuan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

Untuk Prinsip-prinsip dasar administrasi publik, sebagaimana dibahas oleh (Yusuf, 2016) dalam bukunya "Administrasi Publik," membentuk landasan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efisien dan responsif. Administrasi publik adalah ilmu yang memandu cara pemerintah menyelenggarakan layanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pemahaman dasar administrasi publik, seperti yang dinyatakan oleh (Yusuf, 2016), "adalah disiplin ilmu yang mendasari cara pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan warganya." Prinsip-prinsip ini mencakup aspek-aspek seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan efisiensi dalam penggunaan sumber daya.

Melalui penerapan prinsip-prinsip dasar administrasi publik, pemerintah dapat menjalankan tugasnya dengan lebih baik, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dan memastikan bahwa kebijakan dan program yang diimplementasikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan warga. Dengan kata lain, pemahaman yang kuat tentang dasar administrasi publik menjadi fondasi krusial dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Penelitian yang dilakukan oleh (Fardhani, 2010) dalam jurnalnya yang berjudul "Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang" merupakan sebuah upaya penting dalam memahami faktor-faktor yang berperan dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Studi ini memiliki dampak signifikan dalam mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Penelitian ini relevan dalam konteks Administrasi Publik, di mana pemerintah berupaya untuk memahami dan memenuhi harapan masyarakat terhadap layanan publik yang lebih baik.

Hasil penelitian (Fardhani, 2010) mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap Badan Pelayanan Perijinan Terpadu.

Faktor-faktor ini mungkin termasuk efisiensi dalam proses perijinan, kejelasan prosedur, responsifnya pelayanan terhadap permintaan masyarakat, serta tingkat transparansi dalam penyelenggaraan layanan. Hasil penelitian ini dapat membantu pemerintah dan lembaga terkait untuk menentukan langkah-langkah perbaikan yang konkret dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam konteks faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Indonesia, penelitian ini mengungkapkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan indikator penting. Kepuasan masyarakat dapat menjadi cerminan dari sejauh mana pemerintah dan lembaga publik telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ariffin, 2019) dalam jurnalnya yang berjudul "Pengaruh Kepemimpinan Transformatif Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Ciamis " merupakan sebuah studi yang relevan dalam bidang Administrasi Publik. Studi ini membahas pentingnya kepemimpinan transformasional dalam konteks meningkatkan kinerja pegawai di sektor keuangan pemerintahan.

Kepemimpinan transformasional adalah gaya kepemimpinan yang fokus pada pengembangan visi bersama, memberikan inspirasi, dan mendorong perubahan positif. Studi ini mengindikasikan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki potensi besar untuk memotivasi pegawai dalam sektor keuangan pemerintahan agar memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Kepemimpinan yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang inovatif dan berorientasi pada hasil dapat berdampak positif terhadap efisiensi dan efektivitas birokrasi.

Dalam konteks Administrasi Publik di Indonesia, di mana pelayanan publik yang berkualitas adalah tujuan utama, penelitian ini menggarisbawahi pentingnya peran kepemimpinan dalam menggerakkan perubahan dan memotivasi pegawai untuk memberikan yang terbaik dalam tugas mereka.

Studi yang dilakukan oleh (Dodi Faedlulloh, 2020) dalam jurnal berjudul "Birokrasi dan Revolusi Industri 4.0: Mencegah Smart ASN Menjadi Mitos Dalam Agenda Reformasi Birokrasi Indonesia" menyoroti tantangan dan peluang yang dihadapi oleh birokrasi Indonesia dalam menghadapi revolusi industri 4.0 dan konsep Smart ASN (Aparatur Sipil Negara). Dalam era Revolusi Industri 4.0, teknologi seperti kecerdasan buatan (AI), big data, dan otomatisasi telah mengubah cara kerja di berbagai sektor, termasuk sektor publik. Penelitian ini menyajikan pemahaman penting bahwa birokrasi Indonesia harus beradaptasi dengan perubahan teknologi ini agar dapat menjaga efisiensi dan efektivitas dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Gagasan Smart ASN, yang mencakup kemampuan pegawai negeri untuk beradaptasi dengan teknologi baru dan memanfaatkannya untuk meningkatkan pelayanan publik, harus diintegrasikan dengan baik dalam agenda reformasi birokrasi.

Dalam konteks Administrasi Publik, penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah dan lembaga publik perlu memprioritaskan investasi dalam pengembangan SDM yang memiliki kompetensi teknologi untuk menjawab tantangan yang ditimbulkan oleh Revolusi Industri 4.0. Dengan demikian, birokrasi Indonesia dapat tetap relevan dan memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan tuntutan zaman. Pemahaman mendalam tentang faktor-faktor ini dalam administrasi publik Indonesia akan membantu pemerintah dan peneliti untuk merancang kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, memenuhi kebutuhan masyarakat, dan menghadapi tantangan masa depan, termasuk revolusi industri 4.0. Selain itu, penelitian-penelitian ini juga mendukung penggunaan metode penelitian kuantitatif untuk mengukur dan menganalisis data terkait administrasi publik, sehingga menjadi landasan yang kuat untuk perbaikan dan inovasi dalam sektor ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Indonesia, dengan penekanan pada perspektif administrasi publik. Hal ini penting karena pelayanan publik yang berkualitas memiliki dampak yang signifikan pada kepuasan masyarakat, legitimasi pemerintah, dan pembangunan yang berkelanjutan.

Permasalahan utama yang akan diteliti adalah faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Indonesia, dengan fokus pada perspektif administrasi publik. Ini mencakup aspek-aspek seperti bagaimana birokrasi bekerja, bagaimana kebijakan diterapkan, dan bagaimana proses administratif memengaruhi hasil akhir pelayanan publik. Penelitian ini akan mencoba mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang mungkin menjadi hambatan atau pendukung bagi kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi karena kualitas pelayanan publik memiliki dampak langsung pada kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia. Pelayanan publik yang buruk dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat, hilangnya kepercayaan pada pemerintah, dan bahkan potensi kerugian ekonomi akibat ketidakefisienan. Sebaliknya, pelayanan publik yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan publik, meningkatkan kualitas hidup, dan mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Metode penelitian yang akan digunakan adalah metode kuantitatif. Ini berarti bahwa penelitian akan melibatkan pengumpulan data dalam bentuk angka atau statistik. Pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti untuk mengukur sejauh mana faktor-faktor tertentu memengaruhi kualitas pelayanan publik dan mengidentifikasi pola atau tren yang mungkin ada dalam data tersebut.

Penelitian ini akan melibatkan survei sebagai alat untuk mengumpulkan data dari berbagai pemangku kepentingan dalam administrasi publik, termasuk pegawai pemerintah, masyarakat, dan pihak terkait lainnya. Survei akan dirancang dengan seksama agar valid dan reliabel. Setelah data terkumpul, analisis statistik akan digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Ini mungkin melibatkan penggunaan teknik statistik seperti regresi untuk mengukur pengaruh relatif dari berbagai faktor.

Harapan utama setelah penelitian dilakukan adalah bahwa hasil penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Indonesia. Informasi ini dapat menjadi dasar bagi pemerintah untuk merancang kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi penting pada pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika administrasi publik di Indonesia.

Secara keseluruhan, penelitian ini memiliki tujuan yang penting dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Indonesia, yang pada gilirannya akan memberikan manfaat besar bagi masyarakat, pemerintah, dan negara secara keseluruhan. Dengan menggunakan metode kuantitatif yang valid, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih kuat dan mendalam tentang faktor-faktor yang terlibat dalam pembentukan kualitas pelayanan publik yang optimal.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka terdapat beberapa hal yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana cara kerja atau pelayanan yang diberikan pegawai DISDUKCAPIL kepada masyarakat?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kurangnya efektivitas pelayanan publik?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja pada DISDUKCAPIL
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kurangnya kualitas pelayanan publik pada DISDUKCAPIL tersebut.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Secara teoritis

Hasil penelitian ini merupakan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan hukum bidang keperdataan khususnya bidang hukum kependudukan serta menambah khasanah perpustakaan.

- 2) Secara praktis

Bahwa penelitian ini adalah sebagai sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan hukum tentang hukum perdata dan diharapkan penelitian ini juga dapat sebagai bahan pegangan dan rujukan dalam mempelajari hukum perdata terutama mengenai kependudukan , akademisi, praktisi hukum, notaris, dan pihak-pihak yang terkait.

Bab II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

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.

Sedangkan pengertian administrasi menurut S.P.Siagian (1990 : 13) adalah keseluruhan proses kerjasama dua orang manusia atau lebih dan didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang mana bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membuat sebuah identitas seseorang atau masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah merupakan cabang dari pusat atau bagian dari pemerintahan yang mana setiap kabupaten mempunyai instansi ini, tujuannya adalah agar mempermudah masyarakat dalam membuat identitas. Identitas itu bisa berupa KTP, KK, Akta Kelahiran yang mana identitas itu bertujuan agar pemerintah mengetahui data penduduk disuatu tempat tersebut. Kemudian identitas itu memudahkan masyarakat dalam berurusan di instansi – instansi lainnya karena dengan sebuah identitas atau jati diri, seseorang lebih mudah mengenal dan mengetahui data dari seseorang tersebut.

2.1 Pelayanan Publik

Menurut pasal 1 ayat 1 undang – undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur negara Nomor 63 tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dapat berupa fisik, non fisik maupun administratif.

Standar pelayanan publik menurut keputusan menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/2003, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberi kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas- asas pelayanan. Dengan kata lain dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63/2003 sebagai berikut :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pasal 34 UU No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

a. Adil dan tidak diskriminatif

b. Cermat

c. Santun dan ramah

d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut

e. Profesional

f. Tidak mempersulit

g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar

h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara

i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan

k. Tidak menyalagunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik.

l. Tidak memberikan informasi yang salah

m. Tidak menyalagunakan informasi, jabatan, dan / atau kewenangan yang dimiliki.

n. Sesuai dengan kepantasan.

o. Tidak menyimpang dari prosedur.

Pada prinsipnya pelayanan publik merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan, bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, memelihara, mengatur, serta menyusun dari aktivitas yang ada dan sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi.

2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Pengertian dari pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya orang yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi, dan sekelompok organisasi (Sianipar, 1998:5).



Bab III

Metodologi Penelitian

A. Metode Penelitian

Metode kuantitatif adalah pendekatan dalam penelitian yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data yang bersifat kuantitatif, yaitu data yang dapat diukur dalam bentuk angka atau statistik. Metode ini menggunakan teknik-teknik seperti survei, eksperimen, analisis statistik, dan model matematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data guna menjawab pertanyaan penelitian. Metode kuantitatif sering digunakan dalam berbagai bidang, seperti ilmu sosial, ekonomi, ilmu politik, dan ilmu-ilmu alam, untuk menguji hipotesis dan mendapatkan pemahaman yang kuantitatif tentang fenomena yang diteliti. Mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Lampung Tengah.

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan objek atau elemen yang terdapat dalam suatu penelitian sebagai sasaran untuk mendapatkan dan pencatatan sipil kabupaten Lampung tengah dan masyarakat sekaligus dijadikan sampel dalam penelitian ini, selain itu ada pula masyarakat yang pernah atau sudah selesai melakukan kepengurusan akta kelahiran, KK, KTP yang dijadikan sampel.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian sebagai sasaran yang sangat membantu untuk menentukan data yang diambil, sehingga lokasi ini sangat menunjang untuk dapat memberikan informasi yang valid. Mengemukakan lokasi penelitian pertama adalah menyebut tempat penelitian misalnya desa, komunitas atau lembaga yang tertentu. Kedua, yang lebih penting adalah mengemukakan alasan adanya fenomenal sosial atau peristiwa.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah. Peneliti memilih tempat ini dikarenakan adanya beberapa faktor diantaranya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembuatan KTP dan kurangnya kinerja pegawai yang memadai untuk pelayanan tersebut.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan aktifitas yang dilakukan peneliti agar mendapatkan data yang diinginkan untuk mendukung penelitian, valid, dan bisa dipertanggungjawabkan melalui :

1. Wawancara Mendalam

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada informan, dengan jawaban-jawaban informan dijawab atau direkam. Dalam wawancara tidak terstruktur, sifat wawancara adalah informal. Wawancara tidak terstruktur dimulai dengan mengeksplorasi suatu topik umum bersama-sama dengan partisipan.

Wawancara mendalam merupakan upaya mendekatkan diri kepada informan untuk memperoleh informasi dengan cara bertanya secara langsung, dengan wawancara peneliti akan mendapatkan informasi yang ingin diketahui. Pengumpulan data melalui metode wawancara dilakukan penulis secara langsung kepada pegawai kantor di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah yang melakukan pelayanan di lokasi dengan cara melakukan tanya jawab.

2. Observasi Langsung

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala yang psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan. Kaitannya dengan pengumpulan data dilakukan dengan observasi partisipatif. Observasi non-partisipan adalah observer berkedudukan selaku pengamat.¹³ Observasi langsung merupakan suatu cara pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis. Observasi harus dilakukan secara teliti dan sistematis agar hasil yang diperoleh dapat dipergunakan dengan baik. Peneliti juga harus memiliki latar belakang maupun pengetahuan yang lebih luas tentang objek peneliti berdasarkan teori dan sikap objektif. Observasi ini dilakukan peneliti dengan cara mencatat informasi yang berhubungan dengan pelayanan pembuatan KTP dengan menggunakan teknik ini peneliti dapat memahami data secara langsung berbagai situasi dan pandangan keadaan secara menyeluruh. Oleh karena itu, peneliti melakukan pengamatan langsung dalam mendapatkan bukti terkait objek penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.

Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.¹⁴ Dokumentasi ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data seperti struktur organisasi, visi, dan misi instansi, serta bukti berupa foto pelayanan yang dilakukan oleh pegawai instansi tersebut.

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah model Miles and Huberman. Miles and Huberman (1992), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kuantitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu reduction data, display data, dan conclusion drawing/verification.

Bab IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

4.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah

4.1.1 Sejarah Singkat

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 memberikan hak otonomi yang lebih besar kepada pemerintah daerah, kabupaten, dan kota. Pemerintah daerah/kota mendapatkan kewenangan tentang urusan kependudukan. Kewenangan kependudukan lebih lanjut diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Data kependudukan memegang peran penting dalam menentukan kebijakan, perencanaan, dan evaluasi hasil pembangunan baik bagi pemerintah, swasta dan masyarakat. Oleh karena itu, ketersediaan data kependudukan di semua tingkat administrasi pemerintah menjadi faktor kunci keberhasilan program-program pembangunan.

Selain itu, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan mengamanatkan bahwa data penduduk yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan tersimpan dalam database kependudukan dapat dimanfaatkan untuk perumusan kebijakan di bidang pemerintah dan pembangunan. Secara garis besar aplikasi SIAK yang dikembangkan oleh pemerintah pusat meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, buku laporan serta statistik vital dan laporan. Pengembangan aplikasi pendaftaran penduduk ini berfungsi untuk perekaman data dan pelayanan penerbitan KK, KTP, Biodata dan Pindah Datang (KK dan KTP sesuai alamat baru), baik untuk WNI/WNA izin tinggal tetap.

Kabupaten Lampung tengah sebagai salah satu kabupaten/kota di Indonesia yang melaksanakan program SIAK telah masuk sebagai daerah rintisan Sistem Administrasi Kependudukan (SAK) pada tahun 2003 yang ditetapkan oleh Kementerian Dalam Negeri melalui Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan secara resmi mulai membangun infrastruktur SIAK pada tahun 2005 secara menyeluruh.

Pelaksanaan penerapan SIAK di Kabupaten Lampung Tengah dari tahun 2008 hingga tahun 2012 telah menerapkan pola pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, seiring dengan terbentuknya kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah sesuai nomenklturnya bertugas melayani administrasi kependudukan dan dokumen catatan sipil sesuai dengan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

4.1.2 Visi Dan Misi

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang menangani tentang administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan Kota Bengkulu mempunyai visi yang meliputi :

- a. Meningkatkan kualitas data kependudukan dan pencatatan sipil yang akurat dan akuntabel
- b. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan system administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- c. Menciptakan pelayanan prima dalam penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

4.1.3 Kedudukan dan Bentuk, Tugas, Fungsi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah

4.1.3.1 Kedudukan dan Bentuk

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah berkedudukan sebagai salah satu lembaga teknis daerah.
- b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.
- c. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah sebagaimana dimaksudkan adalah lembaga teknis daerah yang berbentuk badan.

4.1.3.2 Tugas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah mempunyai tugas :

- a. melakukan pelayanan kependudukan yang meliputi :
 - Penerbitan kartu keluarga (KK)
 - Penerbitan kartu tanda penduduk (KTP)
 - Pendaftaran perubahan alamat (dalam Kota Bengkulu)
 - Pendaftaran perpindahan penduduk dalam wilayah NKRI
 - Pendaftaran pindah datang orang asing
 - Pendaftaran penduduk WNI/WNA tinggal sementara/tinggal menetap
 - Pendaftaran penduduk pindah antar Negara
 - Pendaftaran kedatangan orang asing/WNI dari luar negeri
- b. melakukan pelayanan pencatatan sipil yang meliputi :
 - Penerbitan akta kelahiran
 - Penerbitan akta perkawinan
 - Penerbitan akta perceraian
 - Penerbitan akta kematian
 - Penerbitan akta pengakuan dan pengesahan anak
 - Penerbitan akta pengangkatan anak (adopsi).

4.1.3.3 Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah menyelenggarakan program SIAK berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Permendagri Nomor 28 Tahun 2005.

4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Daerah Nomor 41 Tahun 2007, susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah Struktur organisasi ini di ambil pada Desember tahun 2013 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

Dapat dilihat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Lampung Tengah dipimpin oleh seorang kepala dinas yang mempunyai jalur perintah dan koordinasi dengan sekretaris, kepala bidang kependudukan, kepala bidang pencatatan sipil, kepala bidang pengolahan data, kepala bidang perencanaan, pengawasan, dan pengendalian penduduk serta mempunyai jalur koordinasi dengan jabatan fungsional. Sekretaris mempunyai jalur perintah dan koordinasi dengan kepala sub bagian umum, kepala sub bagian kepegawaian dan kepala sub bagian keuangan. Kepala bidang kependudukan mempunyai jalur koordinasi dengan kepala seksi administrasi kependudukan, kepala seksi registrasi kependudukan dan kepala seksi kerjasama kependudukan. Kepala bidang pencatatan sipil mempunyai jalur koordinasi dan perintah kepada kepala seksi kepala seksi penerbitan dokumen pencatatan sipil, kepala seksi autentifikasi dan legalisasi serta kepala seksi pemeliharaan dan pemanfaatan dokumen pencatatan sipil. Kepala bidang pengolahan data mempunyai jalur perintah dan koordinasi kepala seksi penyusunan aplikasi dan kependudukan, kepala seksi pengolahan data dan statistik penduduk serta kepala seksi informasi dan penyuluhan. Kepala bidang pengawasan, perencanaan dan pengendalian penduduk mempunyai jalur koordinasi dengan kepala seksi perencanaan dan pengembangan penduduk, kepala seksi pengawasan dan pengendalian penduduk serta kepala seksi analisa dan evaluasi program.

4. 3 Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian

4.3.1 Analisis Hasil Penelitian

Penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah ini bertujuan untuk melihat apakah karyawan sudah mampu membaca apa yang diinginkan masyarakat, setelah karyawan mengetahui apa yang diharapkan masyarakat selanjutnya dilakukanlah croos check mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan kepada masyarakat. Apakah sudah bisa memuaskan masyarakat atau sebaliknya. Oleh karena itu, dalam penelitian kali ini dilakukanlah analisis gap 1 dan gap 5 dalam mengukur kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

4.3.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil analisis penelitian pada gap 1 dan gap 5 diperoleh hasil bahwa layanan yang diberikan oleh karyawan sudah memuaskan masyarakat hal ini dapat dilihat pada semua variabel mempunyai nilai dengan skor di atas 80%.

• Variabel Tangible

Variabel bukti fisik ini untuk gap 1 mempunyai skor 105,20 % (dikategorikan sangat memuaskan) dan untuk gap 5 mempunyai skor 92,40 % (dikategorikan memuaskan) serta semua skor tersebut sudah di atas rata-rata baik untuk gap 1 maupun gap 5. Tetapi walaupun variabel ini mempunyai skor di atas rata-rata tetapi variabel ini juga masih perlu dilakukan perbaikan agar variabel ini lebih baik lagi dan bisa memberikan layanan jasa yang lebih memuaskan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah memberikan layanan dalam bentuk layanan jasa administrasi kependudukan, karyawan mengembangkannya dengan menggunakan alat dan perlengkapan yang sesuai dengan ketersediaan peralatan yang modern, perlengkapan yang lengkap dan tenaga staf yang mempunyai penampilan yang bersih, menarik dan professional sehingga bisa terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada para masyarakat Kota Bengkulu.

Bentuk-bentuk pemberian kualitas pelayanan sebagai bukti fisik yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah secara operasional tercermin dari ketersediaan peralatan dan perlengkapan- perlengkapan yang digunakan oleh tenaga staf dalam pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Secara operasional, bukti fisik berupa: (1) karyawan mempunyai penampilan yang bersih dan rapi, (2) karyawan mempunyai penampilan yang professional, (3) sarana fisik berupa gedung, tempat parkir dan toilet bersih dan rapi, (4) mempunyai area parkir yang luas, (5) instansi memiliki perlengkapan pendukung pelaksanaan pelayanan yang canggih dan modern.

Konsep dan teori yang mendukung dikemukakan oleh Lupiyoadi (2001) yang menyatakan bahwa, “Kualitas pelayanan dari bukti fisik berupa penggunaan alat, ketersediaan perlengkapan yang terpenuhi dan kemampuan individu untuk memberikan suatu kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam memuaskan konsumen”.

• Variabel Responsiveness

Variabel responsif ini untuk gap 1 mempunyai skor 101,72 % (dikategorikan sangat memuaskan) dan untuk gap 5 mempunyai skor 90,49 % (dikategorikan memuaskan) serta semua skor tersebut masih berada di bawah rata-rata baik untuk gap 5 maupun gap 1. Variabel ini masih sangat memerlukan perbaikan agar variabel ini lebih baik lagi dan bisa memberikan layanan jasa yang lebih memuaskan.

Berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu tentunya mengharapkan adanya daya tanggap atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sangat wajar bahwa dalam melakukan layanan diperlukan adanya respon timbal balik antara karyawan dengan masyarakat guna saling memberikan feedback yang positif bagi proses pemberian kualitas pelayanan.

Bentuk-bentuk pelayanan yang perlu diberikan sangat ditentukan oleh sikap, profesi dan respon atas keluhan konsumen. Daya tanggap yang ditunjukkan kepada konsumen yaitu: (1) karyawan memberikan informasi yang sesuai kepada masyarakat tentang kapan jasa akan dilaksanakan, (2) karyawan bersedia membantu masyarakat yang kesulitan dalam proses pelayanan, (3) karyawan cepat dalam merespon permintaan masyarakat, (4) karyawan memberikan pelayanan secepatnya kepada masyarakat.

Daya tanggap yang ditunjukkan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sesuai penerapannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan berhubungan dengan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima. Daya tanggap dalam kualitas pelayanan perlu lebih ditingkatkan lagi dan penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Konsep dan teori yang mendukung dikemukakan oleh Yazid (1999) bahwa, “Suatu layanan jasa banyak melibatkan adanya tingkat tanggap dari suatu konsumen untuk memberikan suatu pelayanan yang dapat memuaskan konsumen. Bentuk konkret daya tanggap yang dapat ditunjukkan oleh pemberi jasa terhadap konsumen adalah adanya respon timbal balik antara karyawan dan konsumen guna saling memberikan feedback yang positif bagi proses pemberian kualitas pelayanan”.

• Variabel Reliability

Variabel kehandalan ini untuk gap 1 mempunyai skor 100,27 % (dikategorikan sangat memuaskan) dan untuk gap 5 mempunyai skor 89,71 % (dikategorikan memuaskan) serta semua skor tersebut masih berada di bawah rata-rata baik untuk gap 1 maupun gap 5.

Variabel ini masih sangat memerlukan perbaikan agar variabel ini lebih baik lagi dan bisa memberikan layanan jasa yang lebih memuaskan.

Pihak pengelola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu menyadari akan arti dari suatu keunggulan dalam persaingan pelayanan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan jasa administrasi kependudukan. Untuk memberikan kepuasan maka pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah mengembangkan bentuk kualitas pelayanan kehandalan yang mengarah kepada pelayanan yang mandiri, profesional dan unggul. Bentuk-bentuk pelayanan tersebut yang berkaitan dengan kualitas kehandalan berupa pemberian informasi yang sesuai, kehandalan karyawan dalam memberikan layanan pada setiap konsumen, dan hasil pencetakan dokumen kependudukan yang bebas dari kesalahan catatan.

Kehandalan dari karyawan yang memberikan pelayanan terhadap kepuasan konsumen yaitu berupa: (1) karyawan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikannya kepada masyarakat, (2) karyawan memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, (3) karyawan dapat diandalkan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, dan (4) layanan yang diberikan kepada karyawan bebas dari kesalahan catatan.

Kehandalan yang ditunjukkan sesuai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sehingga konsumen puas atas pelayanan yang diterima. Artinya, kehandalan dalam kualitas pelayanan, perlu dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga memberikan kepuasan bagi konsumen.

Konsep dan teori yang mendukung dikemukakan oleh Hamzenah (2003) bahwa, “Untuk memenangkan suatu persaingan maka fokus dari setiap pelayanan harus bertumpu kepada kehandalan yang dimiliki dalam bersaing menurut standar-standar kelayakan pelayanan jasa” (dikutip dalam Rahim, 2011, halaman 36).

• Variabel Assurance

Variabel jaminan ini untuk gap 1 mempunyai skor 105,20 % (dikategorikan sangat memuaskan) dan untuk gap 5 mempunyai skor 92,29 % (dikategorikan memuaskan) serta semua skor tersebut masih berada di atas rata-rata baik untuk gap 5 maupun gap 1. Walaupun variabel ini berada di atas rata-rata tetapi variabel ini masih memerlukan perbaikan agar variabel ini lebih baik lagi dan bisa memberikan layanan jasa yang lebih memuaskan.

Dewasa ini pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah melakukan pembenahan berbagai aktivitas yang sifatnya dapat menumbuhkan jaminan keyakinan konsumen atas pemberian kualitas pelayanan yang dapat ditunjukkan.

Baik berupa keyakinan atas pelayanan secara operasional, teknis dan manajerial guna memberikan kepuasan kepada konsumen. Bentuk jaminan tersebut berupa sikap yang meyakinkan, kesopanan, dan kemampuan karyawan yang tentunya memberikan suatu nilai tersendiri yang dapat diyakini oleh setiap konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan. Jaminan yang diberikan oleh karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah kepada masyarakat berupa: (1) karyawan bisa membuat masyarakat merasa aman ketika sedang melakukan proses pembuatan dokumen kependudukan, (2) karyawan bisa menanamkan rasa kepercayaan kepada masyarakat, (3) karyawan selalu bersikap sopan dalam melayani masyarakat, (4) karyawan mempunyai pengetahuan dalam menjawab semua pertanyaan dari masyarakat.

Jaminan yang ditunjukkan sesuai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima. Jaminan tersebut menjadi perhatian bagi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu yang harus ditingkatkan guna memberikan kepuasan kepada konsumen atas pelayanan yang diberikan.

Konsep dan teori yang mendukung dikemukakan oleh Oemi (1995) menyatakan bahwa, “Dasar-dasar dari suatu pelayanan jasa dalam menjalin suatu kemitraan adalah keyakinan yang ditumbuhkan kepada konsumen, sehingga loyalitas yang diberikan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen” (dikutip dalam Rahim, 2011, halaman 39).

• Variabel Empathy

Variabel empati ini untuk gap 1 mempunyai skor 96,92 % (dikategorikan memuaskan) dan untuk gap 5 mempunyai skor 92,22 % (dikategorikan memuaskan) serta semua skor tersebut masih berada di atas rata-rata untuk gap 5 dan di bawah rata-rata untuk gap 1. Variabel ini masih sangat memerlukan perbaikan agar variabel ini lebih baik lagi dan bisa memberikan layanan jasa yang lebih memuaskan.

Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah hingga saat ini telah memberikan suatu kualitas pelayanan yang mengarah kepada perbaikan nilai empati yang ditawarkan kepada konsumen, sehingga konsumen dapat menilai bahwa kepuasan pelayanan yang diterima betul-betul memuaskan.

Secara operasional, pihak pengelola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah hingga saat ini telah mengembangkan suatu empati yang ditujukan kepada konsumen dalam bentuk sikap dan karakter yang ditunjukkan oleh para staf, dengan menunjukkan sikap empati dalam perhatian, pengetahuan, dan kepedulian kepada konsumen. Secara operasional, empati yang ditunjukkan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah yaitu: (1) karyawan memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual, (2) karyawan mengetahui apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, dan (3) karyawan sangat peduli terhadap kebutuhan masyarakat yang sedang dilayani.

Empati yang ditunjukkan cukup sesuai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau dengan kata lain, empati dalam dimensi kualitas, perlu lebih ditingkatkan lagi dalam meningkatkan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima.

Konsep dan teori yang mendukung yaitu Tjiptono (2002) menyatakan bahwa, “Empati dalam kualitas pelayanan merupakan aspek keseriusan, pembinaan, penyuluhan dan memberikan imej mengenai pola pengembangan pelayanan yang harus dipenuhi agar memberikan impact kepada kepuasan konsumen” (dikutip dalam Rahim, 2011, halaman 35).

• Variabel Technical

Variabel teknis ini untuk gap 1 mempunyai skor 108,45 % (dikategorikan sangat memuaskan) dan untuk gap 5 mempunyai skor 95,24 % (dikategorikan memuaskan) serta semua skor tersebut masih berada di atas rata-rata baik untuk gap 1 maupun gap 5. Walaupun variabel ini berada di atas rata-rata tetapi variabel ini masih memerlukan perbaikan agar variabel ini lebih baik lagi dan bisa memberikan layanan jasa yang lebih memuaskan. Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah hingga saat ini telah memberikan suatu kualitas pelayanan yang mengarah kepada kemampuan mesin, dan pengetahuan karyawan dalam pengoperasian mesin atau peralatan tersebut sehingga konsumen dapat menilai bahwa kepuasan pelayanan yang diterima betul-betul memuaskan.

Secara operasional, pihak pengelola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah hingga saat ini telah mengembangkan suatu dimensi teknis yang ditujukan kepada konsumen dalam kemampuan peralatan dan pengetahuan karyawan dalam mengoperasikan peralatan tersebut.

Secara operasional, dimensi teknis yang ditunjukkan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah yaitu: (1) peralatan seperti komputer yang sedang dipakai karyawan ketika sedang melayani masyarakat tidak mengalami gangguan, (2) karyawan bisa mengoperasikan peralatan yang digunakan seperti komputer dan peralatan lainnya.

Kemampuan teknis yang ditunjukkan cukup sesuai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau dengan kata lain, dimensi teknis dalam kualitas layanan jasa perlu lebih ditingkatkan lagi dalam meningkatkan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima. Konsep dan teori yang mendukung yaitu Lupioyadi & Hamdani (2006) menyatakan bahwa, “Dimensi teknis dalam kualitas pelayanan merupakan aspek yang berkaitan dengan kemampuan mesin, pengetahuan karyawan terhadap jasa yang ditawarkan dan lain-lain yang harus dipenuhi agar bisa memberikan kepuasan kepada konsumen” (dikutip dalam Rahim, 2011, halaman 35).

4.4 Implikasi Strategi

Berdasarkan hasil analisis statistik diketahui bahwa dimensi fungsional (bukti fisik, kehandalan, responsif, jaminan, empati) dan dimensi teknis mempunyai peranan terhadap penilaian kualitas layanan jasa yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

Layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dapat menjadi penyebab timbulnya ketidakpuasan terhadap kinerja karyawan pada diri masyarakat yang berujung pada rendahnya kualitas layanan jasa. Menurut Gronroos kepuasan terhadap kinerja karyawan diukur menggunakan dimensi fungsional (bukti fisik, responsif, kehandalan, jaminan, empati) dan dimensi teknis.

Setiap masyarakat tentunya memiliki harapan yang berbeda mengenai layanan jasa yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. Tentu saja hal tersebut harus dapat dipenuhi oleh instansi pemerintah ini. Hal ini bertujuan agar kualitas layanan jasa yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat dan bisa memuaskan masyarakat.

Pengukuran kualitas layanan jasa bisa diukur menggunakan metode gap. Berdasarkan hasil statistik penelitian didapat hasil bahwa masih terdapatnya subdimensi yang berada di bawah rata-rata. Oleh karena itu, perbaikan secara berkesinambungan harus selalu dilakukan.

Untuk memperbaiki kualitas layanan jasa, banyak hal yang bisa dilakukan oleh perusahaan.

Dari analisis yang dilakukan terdapat 3 variabel yang masih di bawah rata-rata yaitu variabel kehandalan, responsif, dan empati. Oleh karena itu perbaikan-perbaikan yang bersifat strategis sangat diperlukan. Kegiatan strategis yang dapat dilakukan antara lain :

1. Perbaikan dalam pemberian informasi yang sesuai kepada masyarakat tentang waktu pelayanan jasa.

Pemberian informasi yang sesuai sangat dibutuhkan oleh masyarakat agar masyarakat tidak mempunyai persepsi yang salah tentang layanan jasa yang diberikan dan nantinya bisa menimbulkan kesenjangan dalam proses pelayanan. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan antara persepsi masyarakat dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. Persepsi konsumen merupakan penilaian subyektif terhadap pelayanan yang diperolehnya. Harapan konsumen merupakan referensi standar kinerja pelayanan dan seringkali diformulasikan berdasarkan keyakinan konsumen tentang apa yang terjadi.

Adapun upaya atau strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan pemberian informasi yang sesuai kepada masyarakat tentang kapan pelayanan jasa dilaksanakan diantaranya dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai layanan jasa dan waktu pelaksanaannya sehingga masyarakat bisa mengetahui jadwal yang pasti dan bisa mencocokkan dengan rutinitas mereka sehari-hari.

2. Meningkatkan kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan

Peningkatan kecepatan karyawan dalam memberikan layanan kepada masyarakat sangat perlu diperbaiki. Karyawan yang tidak cepat dan sigap dalam memberikan layanan akan memberikan dampak yang tidak baik kepada perusahaan dan bisa menimbulkan kesenjangan pelayanan. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan antara persepsi masyarakat dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. Persepsi konsumen merupakan penilaian subyektif terhadap pelayanan yang diperolehnya. Harapan konsumen merupakan referensi standar kinerja pelayanan dan seringkali diformulasikan berdasarkan keyakinan konsumen tentang apa yang terjadi. Adapun upaya atau strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan peningkatan kecepatan karyawan dalam memberikan layanan kepada masyarakat antara lain dengan memberikan reward kepada karyawan yang memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, bisa dalam bentuk imbalan maupun bonus lainnya. Sehingga karyawan akan terpacu untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

3. Memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan

Pemberian informasi yang sesuai dengan yang dijanjikan sangat dibutuhkan oleh masyarakat agar masyarakat tidak mempunyai merasa dibohongi oleh perusahaan yang nantinya bisa menimbulkan kesenjangan dalam proses pelayanan. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan antara persepsi masyarakat dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. Persepsi konsumen merupakan penilaian subyektif terhadap pelayanan yang diperolehnya. Harapan konsumen merupakan referensi standar kinerja pelayanan dan seringkali diformulasikan berdasarkan keyakinan konsumen tentang apa yang terjadi.

Adapun upaya atau strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan pemberian informasi yang sesuai yang dijanjikan kepada masyarakat diantaranya dengan memberikan pemberian informasi pelayanan (baik berupa iklan, brosur maupun propaganda) sesuai dengan realitas yang ada dan tidak berlebihan sehingga masyarakat tidak mempunyai persepsi yang berbeda mengenai layanan jasa yang diberikan.

4. Pencetakan dokumen kependudukan yang terbebas dari kesalahan catatan melakukan proses pencetakan dokumen kependudukan yang terbebas dari kesalahan catatan sangat dibutuhkan oleh masyarakat agar masyarakat tidak harus melakukan proses pencetakan secara berulang kali dan akan memakan waktu yang lebih lama yang nantinya bisa menimbulkan kesenjangan dalam proses pelayanan. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan antara persepsi masyarakat dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. Persepsi konsumen merupakan penilaian subyektif terhadap pelayanan yang diperolehnya. Harapan konsumen merupakan referensi standar kinerja pelayanan dan seringkali diformulasikan berdasarkan keyakinan konsumen tentang apa yang terjadi.

Adapun upaya atau strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan melakukan proses pencetakan dokumen kependudukan yang terbebas dari kesalahan catatan diantaranya dengan memberikan pelatihan kepada karyawan tentang bagaimana cara pengisian borang kependudukan yang baik dan benar. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah juga bisa memberikan contoh atau pedoman kepada masyarakat dengan cara ditempelkan di papan pengumuman tentang cara pengisian borang yang benar. Sehingga masyarakat akan mengetahui dan mengerti, jadi kesalahan dalam pencetakan dokumen kependudukan bisa diminimalisir.

5. Menganjurkan karyawan agar memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual. Menganjurkan karyawan agar memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual sangat sangat dianjurkan agar karyawan bisa memberikan timbal balik dengan masyarakat. Adapun upaya atau strategi yang bisa dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menegur karyawan yang acuh dalam melayani masyarakat. Teguran yang diberikan perusahaan kepada karyawan bisa berupa pemberian sanksi disiplin.

6. Meningkatkan kepedulian karyawan terhadap kebutuhan masyarakat yang sedang dilayani

Melakukan peningkatan kepedulian karyawan terhadap kebutuhan masyarakat yang sedang dilayani sangat dianjurkan oleh perusahaan. Hal ini bisa menciptakan iklim yang baik dan menyenangkan dalam proses pemberian layanan jasa kepada masyarakat. Upaya atau strategi yang bisa dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menciptakan iklim kerja yang nyaman, dan kondusif. Iklim kerja yang nyaman dan kondusif bisa diciptakan dengan melakukan rekreasi untuk seluruh karyawan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah sehingga tingkat stress yang dialami karyawan bisa berkurang. Apabila dalam lingkungan internal perusahaan tidak ada konflik dan tekanan maka karyawan akan lebih bersemangat dalam melayani masyarakat sehingga karyawan bisa menjadi peduli terhadap masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dikategorikan sangat baik/sangat memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan menurut persepsi perusahaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu (gap 1) dan persepsi masyarakat Kota Bengkulu (gap 5) berada diantara rentang 80 % - 100 % (memuaskan). Artinya karyawan sudah mampu membaca apa yang diinginkan masyarakat setelah itu karyawan memberikan layanan sesuai dengan yang diharapkan sehingga kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan masyarakat.
2. Kualitas layanan jasa berdasarkan gap 1 diperoleh hasil bahwa ada 3 variabel yang mempunyai nilai di bawah rata-rata yaitu variabel empati, kehandalan dan responsif. Walau begitu kualitas layanan sudah dikategorikan memuaskan dan bahkan untuk variabel kehandalan dan responsif sangat memuaskan. Artinya karyawan sudah bisa membaca apa yang diharapkan oleh masyarakat sehingga kualitas layanan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat jadi hasilnya memuaskan.
3. Kualitas layanan berdasarkan gap 5 diperoleh hasil bahwa ada dua variabel yang nilainya berada di bawah rata-rata yaitu variabel kehandalan dan responsif. Walau begitu kualitas layanan yang diberikan sudah dikategorikan memuaskan. Artinya masyarakat menilai bahwa kualitas layanan yang diberikan sudah memuaskan sesuai dengan harapan dan persepsi masyarakat.
4. Berdasarkan hasil perhitungan kualitas layanan jasa menurut persepsi konsumen dan persepsi perusahaan diperoleh beberapa indikator yang belum bisa memenuhi harapan dari masyarakat dan berada di bawah skor rata-rata total semua variabel. Indikator-indikator tersebut sebagai berikut :
 - Karyawan tidak memberikan informasi yang sesuai kepada masyarakat tentang kapan jasa akan dilaksanakan.
 - Karyawan tidak memberikan pelayanan secepatnya kepada masyarakat.
 - Karyawan tidak memberikan layanan sesuai yang dijanjikan kepada masyarakat.
 - Layanan yang diberikan karyawan kepada masyarakat belum terbebas dari kesalahan catatan.
 - Karyawan tidak memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual.
 - Karyawan tidak mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat dikemukakan beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, yaitu:

- Hendaknya perusahaan melakukan perbaikan yang berkenaan dengan pemberian informasi yang sesuai kepada masyarakat tentang kapan pelayanan jasa dilaksanakan diantaranya dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai layanan jasa dan waktu pelaksanaannya sehingga masyarakat bisa mengetahui jadwal yang pasti dan bisa mencocokkan dengan rutinitas mereka sehari-hari.
- Hendaknya perusahaan melakukan perbaikan berkenaan dengan peningkatan kecepatan karyawan dalam memberikan layanan kepada masyarakat antara lain dengan menerapkan pemberian system shift dalam melayani masyarakat sehingga karyawan tidak akan merasa

tertekan (stress) dalam melayani masyarakat sehingga karyawan akan lebih cepat memberikan layanan.

- Hendaknya perusahaan melakukan perbaikan berkenaan dengan pemberian informasi yang sesuai yang dijanjikan kepada masyarakat diantaranya dengan memberikan pemberian informasi pelayanan (baik berupa iklan, brosur maupun propaganda) sesuai dengan realitas yang ada dan tidak berlebihan sehingga masyarakat tidak mempunyai persepsi yang berbeda mengenai layanan jasa yang diberikan.
- Hendaknya perusahaan melakukan perbaikan yang berkenaan dengan melakukan proses pencetakan dokumen kependudukan yang terbebas dari kesalahan catatan diantaranya dengan memberikan pelatihan kepada karyawan tentang bagaimana cara pengisian borang kependudukan yang baik dan benar. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu juga bisa memberikan contoh atau pedoman kepada masyarakat dengan cara ditempelkan di papan pengumuman tentang cara pengisian borang yang benar. Sehingga masyarakat akan mengetahui dan mengerti, jadi kesalahan dalam pencetakan dokumen kependudukan bisa diminimalisir.
- Hendaknya perusahaan melakukan perbaikan dengan cara menganjurkan karyawan agar memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual. Hal yang bisa dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menegur karyawan yang acuh dalam melayani masyarakat. Teguran yang diberikan perusahaan kepada karyawan bisa berupa pemberian sanksi disiplin.
- Hendaknya perusahaan melakukan peningkatan kepedulian karyawan terhadap kebutuhan masyarakat yang sedang. Hal yang bisa dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menciptakan iklim kerja yang nyaman, dan kondusif. Iklim kerja yang nyaman dan kondusif bisa diciptakan dengan melakukan rekreasi untuk seluruh karyawan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sehingga tingkat stress yang dialami karyawan bisa berkurang. Apabila dalam lingkungan internal perusahaan tidak ada konflik dan tekanan maka karyawan akan lebih bersemangat dalam melayani masyarakat sehingga karyawan bisa menjadi peduli terhadap masyarakat.

5.3 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan berupa analisis gap yang digunakan hanya analisis gap 5 dan 1. Sedangkan gap lainnya tidak dibahas. Selain itu indikator yang digunakan hanya menggunakan indikator dari dimensi model Gronroos yang terdiri dari dimensi fungsional (bukti fisik, responsif, kehandalan, jaminan, empati) dan dimensi teknis.

Untuk penelitian selanjutnya penulis merekomendasikan instrument pengukuran kualitas layanan bisa menggunakan analisis gap 1 sampai gap 5. Selain itu penulis juga merekomendasikan agar penelitian selanjutnya bisa menggunakan indikator kualitas layanan yang berbeda, bisa menggunakan model Parasuraman, QFD, Fishbone dan lainnya.

5.4 Saran

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Beberapa di antaranya termasuk:

- Sumber Daya Manusia : Kualitas layanan sangat tergantung pada kompetensi, motivasi, dan etika kerja staf Disdukcapil. Pelatihan, seleksi, dan pengembangan staf sangat penting.
- Infrastruktur dan Teknologi : Ketersediaan infrastruktur yang memadai dan penggunaan teknologi informasi dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan efisiensi.
- Proses Pelayanan : Proses yang efisien dan transparan dapat memperbaiki pengalaman masyarakat yang menggunakan layanan Disdukcapil.
- Kepatuhan Hukum : Mematuhi regulasi dan hukum terkait pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil adalah faktor penting dalam menjaga kualitas layanan.

- Partisipasi Masyarakat : Masyarakat yang aktif berpartisipasi dalam proses pelayanan dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.
 - Pengukuran Kinerja : Penilaian dan pemantauan kinerja secara berkala dapat membantu mengidentifikasi masalah dan memperbaiki kualitas layanan.
 - Budaya Organisasi : Budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan publik dan integritas sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil.
 - Anggaran dan Sumber Daya : Pengalokasian anggaran yang memadai dan alokasi sumber daya yang tepat juga berperan dalam meningkatkan kualitas layanan.
 - Kepuasan Pelanggan : Umpan balik dari pengguna layanan adalah faktor penting dalam menilai kualitas pelayanan dan membuat perbaikan.
- Penting untuk terus memantau dan mengelola faktor-faktor ini untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas di Disdukcapil.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfansi, Lizar. (2010). *Financial Service Marketing: Membidik Konsumen Perbankan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Andre. (2013). *Kualitas Layanan Jasa TIKI Simpang Skip Kota Bengkulu (Skripsi yang tidak dipublikasi)*. Universitas Bengkulu, Bengkulu, Indonesia.
- Badan Pusat Statistik. (2013, Februari 06). Diakses dari <http://bengkulu.bps.go.id/>
- Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil RI. (2013). *Penjelasan Perubahan Undang-Undang No.23 Tahun 2006*. Paper dipresentasikan pada Rapat Kerja Nasional, Jakarta, Indonesia.
- Emari, H., Iranzadeh, S., & Bakhshayesh, S. (2011). Determining the Dimensions of Service Quality in Banking Industry: Examining the Gronroos's Model in Iran. *Trends in Applied Sciences Research*, 6, 57-64.
- Fiona, Febzi. (2012). *Analisis Kualitas Jasa Lembaga Pendidikan Talenta Bengkulu Dengan Menggunakan Metode QFD (Skripsi yang tidak terpublikasi)*. Universitas Bengkulu, Bengkulu, Indonesia.
- Hanzaee, Kambiz H., & Mirvaisi, Majid. (2011). Implementing Gronroos Service Quality Model: The Role of Image and Service Quality Perception on Costumer Satisfaction in the Iran Hotel Indusry. *Trends in Applied Sciences Research*, 1 (11), 2482-2487.
- Indriantoro, Nur., & Supomo, Bambang. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Jasfar, Farida. (2005). *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Jayadi, Jasfar. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa BNI 46 Dengan Metode Six Sigma Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bengkulu (Skripsi yang tidak terpublikasi)*. Universitas Bengkulu, Bengkulu, Indonesia.
- Kang, Gi-Du., & James, Jeffrey. (2004). Service Quality Dimensions: An Examination of Gronroos's Service Quality Model. *Managing Service Quality*, Volume 14, 4, 266-277.
- Kansil, Alvin A.K.P & Sutapa, I Nyoman. (2013). *Pengukuran Kesenjangan (Gap) Kualitas Layanan Perpustakaan UK Petra dengan Metode Servqual*. *Jurnal Titra*, Vol. 1, 2, 31-34.
- Kotler, Philip., & Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. (terjemahan Bob Sapran). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2000). *Human Resourch Management*. Canada: South-Western College Publishing.
- Mc. Phail, J. (1997). *Research Metodology*. Queensland: Distance Education Centre.
- Meyer, D., & Page, C. (2000). *Applied Research Design for Business and Management*. Sydney: McGraw-Hill Book Company Australia.
- Narbuko, Cholid., & Achmadi, Abu. (2003). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, S. (1996). *Metode Research (penelitian ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Walikota Bengkulu Tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Bengkulu, Nomor 26, (2008).

Rahim, Muh Risdam. (2011). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Produk Motor Suzuki Pada PT Sinar Galesong (Skripsi yang terpublikasi). Universitas Hasanudin, Makassar, Indonesia.

Ramadhani, Renty Putrika. (2009). Analisis Kualitas Pelayanan RSUD M. Yunus Bengkulu (Skripsi yang tidak dipublikasi). Universitas Bengkulu, Bengkulu.

Siregar, Adella Hotnida & Zulaihah, Lilik. (2010). Pengukuran Kualitas Layanan dengan Metode Student Satisfactory Inventory (SSI) di UPN Veteran Jakarta. Jurnal Bina Teknik, Vol. 6, 1, 98-116.

Sugiyono. (2005). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.

Sukarman dkk. (2012). Profil Perkembangan Kependudukan Kota Bengkulu 2012 (buku yang tidak terpublikasi). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, Bengkulu.

Sulastiyono, Agus. (1999). Manajemen Penyelenggaraan Rumah Sakit. Bandung: Alfabeta

Sunanto, Sandra & Nandiwardhana, Abraham. (2005). Analisis Kesenjangan Dimensi Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi Manajemen dan Persepsi Pasien pada Unit Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Abdul Azis Singkawang Kalimantan Barat. Jurnal Widya Manajemen dan Akuntansi, Vol. 5, 1, 78-100.

Supranto, M. A.,. (1997). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tentang Administrasi Kependudukan, (2006).

Wijaya, Tony. (2011). Manajemen Kualitas Jasa: Desain SERVQUAL, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian (2nd ed). Jakarta: Indeks.

Winarso, Kukuh. (2010). Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Produk Susu Bayi Menggunakan Service Quality dan Path Analysis. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan, Vol 3, 1, 81-104.

Yamit, Zulian. (2002). Manajemen Kualitas Produk dan Jasa (2nd ed). Yogyakarta : Ekonisia