

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN DEMAK**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen**

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Eva Rahayu

Nim : 30401900103

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DEMAK**

Disusun Oleh :

Eva Rahayu

NIM : 30401900103

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan
sidang panitia ujian skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung

Semarang, 7 Februari 2023

Pembimbing,

Dosen Pembimbing Lapangan

Dosen Supervisor



Prof. Dr. Hj. Nunung Ghoniyah, MM.



Lina Wulandari, SE, MM

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DEMAK**

Disusun Oleh :

Eva Rahayu

Nim : 30401900103

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 20 Februari 2023

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing Lapangan

Dosen Penguji I


Prof. Dr. Nunung Ghoniyah, MM.


Dra. Wasitowati, MM.

Dosen Penguji II


Prof. Dr. Ken Sudarti, SE, M.Si.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Tanggal 20 Februari 2023

Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Unif Nurholis, S.T., S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Eva Rahayu

NIM : 30401900103

Prodi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Demak

Menyatakan dengan sungguh bahwa penulisan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak” merupakan benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan dari hasil plagiasi ataupun duplikasi dari hasil karya orang lain. Apabila skripsi saya terbukti hasil plagiasi dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan jika terdapat pelanggaran etika keilmuan.

Demak, 15 Juli 2022

Yang Menyatakan



1000
REPUBLIK INDONESIA
METERAI
TEMPER
441AKX320096419

Eva Rahayu

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji syukur yang tiada hentinya penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya serta Shalawat dan Salam senantiasa tucurahkan kepada junjungan Nabiullah Nabi Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh Derajat Sarjana S1 Manajemen Fakultas Ekonomi di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadair dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari hambatan-hambatan, namun dengan banyaknya bantuan dari berbagai pihak, maka dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih atas bimbingan, dukungan serta bantuan yang telah diberikan. Sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai secara tepat waktu. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

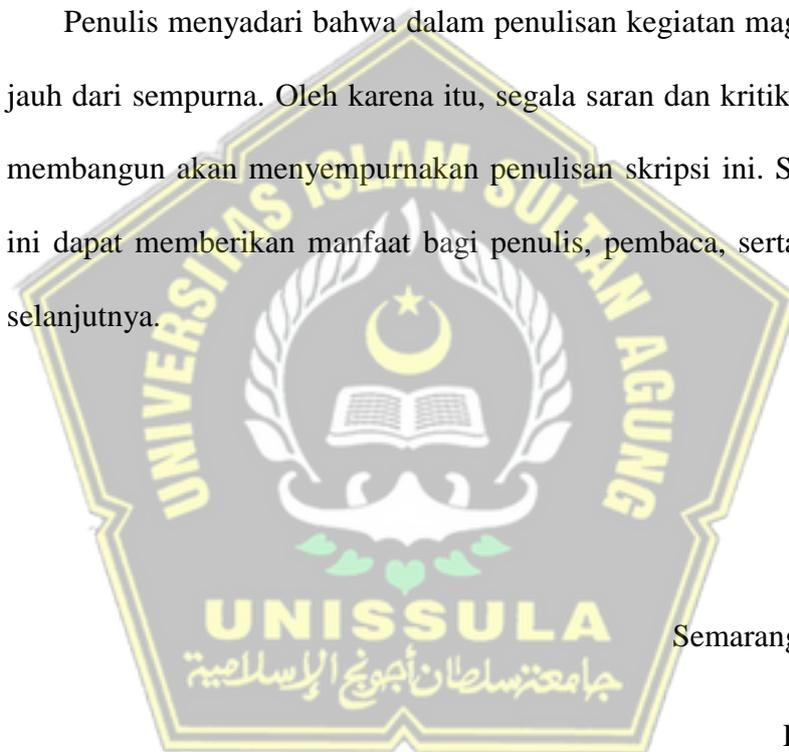
1. Allah SWT, Allah Maha Agung yang telah memberikan kemudahan dan kesehatan dalam proses pembuatan skripsi ini.

2. Prof. Dr. Hj. Nunung Ghoniyah, MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran dan ilmu pengetahuan dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Lina Wulandari, SE., MM., selaku Dosen Supervisor di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran dan ilmu pengetahuan dalam penulisan Skripsi ini.
4. Kedua Orang Tua saya, serta keluarga yang telah banyak memberikan bantuan, motivasi, do'a dan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik dan lancar.
5. Prof. Dr. Heru Sulistyono, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M., selaku Kepala Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
7. Seluruh staff Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan informasi pedoman penulisan Skripsi ini.
8. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
9. Seluruh staff di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak yang telah memberika bimbingan, arahan, informasi dan saran dalam penulisan skripsi ini.

10. Sahabat dan seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

11. Seluruh anggota TREASURE terutama Watanabe Haruto yang selalu memberikan motivasi dan kebahagiaan karena karya mereka selalu memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan kegiatan magang ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, serta bagi peneliti selanjutnya.



Semarang, 15 Juli 2022

Penulis

Eva Rahayu

NIM.30401900103

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DEMAK

Eva Rahayu

NIM : 30401900103

Mahasiswa S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung,
Semarang, Indonesia

ABSTRAK

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Demak merupakan lembaga yang bertanggung jawab atas segala keperluan administrasi kependudukan di Kabupaten Demak. Skripsi ini disusun berdasarkan pengalaman berdasarkan proses kegiatan magang yang telah dilaksanakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan solusi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak untuk dapat meningkatkan efektivitas pelayanan. Melalui metode observasi dan wawancara, hasil penelitian ini menyebutkan jika masih terdapat ruang yang perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan efektivitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak agar dapat memberikan layanan yang prima kepada masyarakat.

Kata kunci : *Pelayanan publik, kualitas pelayanan, efektivitas pelayanan*

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DEMAK

Eva Rahayu

NIM : 30401900103

Mahasiswa S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung,
Semarang, Indonesia

ABSTRACT

The Population and Civil Registration Office of Demak Regency is an institution responsible for all population administrative needs in Demak Regency. This thesis is based on the experience of an internship program that has been carried out. The purpose of this study is to provide solutions to the Population and Civil Registration Office of Demak Regency to improve the effectiveness of their services. Through observation and interviews, this research found that there are still areas that need to be improved to optimize the effectiveness of the services provided. This research is expected to improve the effectiveness of public services at the Population and Civil Registration Office of Demak Regency in order to provide excellent services to the community.

Keywords: *Public service, service quality, service effectiveness.*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Tujuan Penelitian.....	5
1.3 Manfaat Penelitian.....	5
1.4 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG	9
2.1 Profil Organisasi.....	9
2.2 Aktivitas Magang	15
BAB III IDENTIFIKASI MASALAH	19
3.1 Aspek pemasaran.....	19
3.2 Aspek SDM	20
3.3 Aspek Keuangan.....	21
3.4 Aspek Operasional	21
BAB IV LANDASAN TEORI.....	24
4.1 Teori Marketing.....	24
4.2. Teori MSDM	44

4.3	Teori Operasional	50
BAB V METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA		53
5.1	Subjek Pengumpulan Data	53
5.2	Lokasi Pengumpulan Data.....	54
5.3	Waktu Pengumpulan Data.....	54
5.4	Jenis Data	54
5.5	Metode Pengumpulan Data	55
5.6	Metode Analisis Data	57
5.7	Hasil Wawancara.....	58
5.7.1.	Aspek Pemasaran.....	58
5.7.2.	Aspek MSDM.....	61
5.7.3.	Aspek Operasional.....	63
BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN		65
6.1	Analisis Hasil Data.....	65
6.2	Pembahasan.....	70
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....		86
7.1	Kesimpulan.....	86
7.2	Rekomendasi	87
BAB VIII REFLEKSI DIRI.....		90
8.1	Hal Positif dari Perkuliahan yang Bermanfaat Membantu Pekerjaan Selama Proses Magang.....	90
8.2	Manfaat Magang.....	90
8.3	Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif Mahasiswa	92
8.4	Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang	92
8.5	Rencana Pengembangan Diri, Karir, dan Pendidikan Mahasiswa	93
DAFTAR REFERENSI		94
LAMPIRAN.....		97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 SOP Waktu Penyelesaian	3
Tabel 2.2 Aktivitas Magang	15
5.7.1.1. Tabel Promosi	58
5.7.1.2. Tabel Kualitas Pelayanan	59
5.7.2.1. Tabel Kedisiplinan pegawai	61
5.7.2.1. Tabel Kompetensi Pegawai.....	62
5.7.3.1. Tabel Antrian.....	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alur Pelayanan Adminduk Secara Manual di Dindikcapil Demak	4
Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	10



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Identitas Peserta Magang MB-KM.....	97
Lampiran 2 Catatan Harian (Log Book) Peserta Magang Perusahaan Bulan Februari	98
Lampiran 3 Catatan Harian (Log Book) Peserta Magang Perusahaan Bulan Maret	100
Lampiran 4 Catatan Harian (Log Book) Peserta Magang Perusahaan Bulan April.....	102
Lampiran 5 Catatan Harian (Log Book) Peserta Magang Perusahaan Bulan Mei	104
Lampiran 6 Catatan Harian (Log Book) Peserta Magang Perusahaan Bulan Juni	105
Lampiran 7 Daftar Hadir Peserta Magang MB-KM Bulan Februari	107
Lampiran 8 Daftar Hadir Peserta Magang MB-KM Bulan Maret.....	108
Lampiran 9 Daftar Hadir Peserta Magang MB-KM Bulan April	110
Lampiran 10 Daftar Hadir Peserta Magang MB-KM Bulan Mei.....	112
Lampiran 11 Daftar Hadir Peserta Magang MB-KM Bulan Juni.....	113
Lampiran 12 Proses Pembimbingan Laporan Kegiatan Penelitian Dosen Pembimbing Lapangan.....	114
Lampiran 13 Proses Pembimbingan Laporan Kegiatan Penelitian Dosen Supervisor	115

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Demak merupakan lembaga yang bertanggung jawab atas segala keperluan administrasi kependudukan di Kabupaten Demak. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Demak pada hakikatnya menurut Undang-undang nomor 24 tahun 2013 yaitu memiliki kewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa penting yang dialami oleh penduduk dan/atau Warga Negara Indonesia yang berada diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 hakikat pelayanan publik merupakan suatu kewajiban aparatur pemerintah sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat berupa pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sejalan dilaksanakannya kebijakan publik, Pemerintah Daerah dapat melaksanakan pelayanan publik dalam wilayahnya masing-masing secara efektif dan lebih baik sesuai dengan kebutuhan setiap wilayah (Jamaluddin et al., 2017). Namun pada kenyataannya, pada pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah masih terlihat kurang efektif dan kurang baik karena kinerja para pelaksananya yang kurang profesional. Ini dapat

dilihat dari beberapa masyarakat yang memberikan keluhan bahkan belum terlayani dengan baik pada waktu mengurus dokumen administrasi kependudukan. Dalam hal ini peningkatan kualitas pelayanan publik sangat diperlukan. Ini dikarenakan masyarakat menuntut kualitas pelayanan yang memadai, tetapi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik belum mengalami perubahan yang berarti.

Efektivitas disebut sebagai konsep yang digunakan untuk mengukur aspek keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sebuah tujuan. Pelayanan publik disebut efektif ketika masyarakat diberikan kemudahan pelayanan, yaitu berupa memiliki prosedur yang cepat, tepat, singkat dan memuaskan.

Saat melakukan pengamatan di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Demak, penulis mengidentifikasi terdapat beberapa permasalahan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yaitu fasilitas pelayanan yang masih kurang dan membutuhkan waktu yang lama saat memberikan pelayanan.

Efektivitas pelayanan masih belum dapat berlangsung dengan maksimal di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Demak, dikarenakan masih kurangnya kedisiplinan beberapa pegawai dan beberapa masyarakat kurang mengerti persyaratan yang diajukan. Juga kurangnya kesadaran masyarakat akan kapan waktu pembuatan akta dan administrasi lain yang dibutuhkan sehingga masyarakat baru akan

membuat berkas hanya pada saat baru dibutuhkan, ini yang menyebabkan lamanya antrian.

Masih banyak terdapat keluhan oleh masyarakat tentang sistem pelayanan terutama tentang kepastian waktu pembuatan dokumen seperti KTP di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Demak sebagaimana dapat dilihat dalam ulasan masyarakat Kabupaten Demak dalam google maps tentang Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Demak.

Tabel 1.1
SOP Waktu Penyelesaian

No	Jenis Pelayanan	Jangka Waktu Pelayanan
1	KTP Elektronik	24 Jam
2	Kartu Identitas Anak	24 Jam
3	Kartu Keluarga	24 Jam
4	Akta Kelahiran	24 Jam
5	Akta Kamatian	24 Jam
6	Akta Perceraian	24 Jam
7	Akta Perkawinan	24 Jam
8	Surat Keterangan Pindah Keluar	24 Jam
9	Surat Keterangan Pindah Datang	24 Jam
10	Akta Pengesahan Anak	24 Jam
11	Akta Pengakuan Anak	24 Jam
12	Surat Ketetapan Tanda Identitas	24 Jam
13	Surat Keterangan Tempat Tinggal	24 Jam
14	Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri	24 Jam
15	Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri	24 Jam
16	Surat Keterangan Pelepasan WNI	24 Jam
17	Surat Keterangan Pembatalan Perceraian	24 Jam
18	Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan	24 Jam
19	Surat Keterangan Lahir Mati	24 Jam
20	Surat Keterangan Kelahiran	24 Jam
21	Surat Keterangan Kematian	24 Jam
22	Surat Keterangan Pengangkatan Anak	24 Jam
23	Surat Keterangan Pencatatan Sipil	24 Jam

Sumber : Data SOP Waktu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak, 2022

Dapat dilihat dalam tabel diatas jika waktu penyelesaian berkas adalah selama 24 jam, akan tetapi pada keadaan yang sesungguhnya beberapa kali terjadi kendala dikarenakan beberapa aspek marketing dan aspek MSDM yang terdapat beberapa masalah yang teridentifikasi sehingga berkas yang dibutuhkan selesai dalam waktu lebih dari 24 jam. Dengan terjadinya permasalahan diatas, hal tersebut membuat beberapa masyarakat mengeluh akan pelayanan yang telah diberikan. Ini tentu saja memberikan dampak yang kurang baik dan masyarakat pasti merasa terganggu dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Berikut merupakan alur pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Demak :



Gambar 1.1

**Alur Pelayanan Adminduk Secara Manual
di Dindukcapil Demak**

Dilihat dari beberapa permasalahan yang disebutkan, telah diketahui jika Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak dalam memberikan layanan kepada masyarakat belum sesuai keinginan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu maka permasalahan dalam MBKM ini adalah bagaimana **“Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak”**.

1.2 Tujuan Penelitian

Mengacu pada pokok dalam menganalisis permasalahan di atas tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan solusi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dengan menggunakan teori yang relevan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

1.3 Manfaat Penelitian

Dari permasalahan yang teridentifikasi, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Instansi Terkait

Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan layanan yang berhubungan dengan pelayan publik serta diharapkan sebagai masukan dan membantu pemerintah agar dapat melaksanakan tugas dengan pelayanan yang lebih baik.

2. Univeristas Islam Sultan Agung

Untuk membantu Perguruan Tinggi meningkatkan kualitas pembelajaran dan hasil belajar mahasiswa, sebagai saran agar Perguruan Tinggi memberikan praktik pembelajaran yang lebih kreatif, efektif, dan efisien.

3. Peneliti

Bagi peneliti, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan hasil belajar, dapat menemukan wawasan baru tentang ilmu administrasi publik, dan juga dapat meningkatkan kemampuan berupa analisis suatu permasalahan.

4. Peneliti Selanjutnya

Sebagai acuan bagi peneliti berikutnya yang ingin melakukan penelitian yang terkait dengan pelayanan publik, khususnya berhubungan dengan efektivitas pada pelayanan publik.

1.4 Sistematika Penulisan

Bab I

Pendahuluan

Bab ini membahas tentang permasalahan pokok dalam penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan penelitian.

Bab II

Profil Organisasi dan Aktivitas Magang

Bab ini memuat berupa profil organisasi, struktur organisasi dan juga tugas dari tiap lembaga, serta aktivitas magang yang telah dilakukan.

Bab III Identifikasi Pemasalahan

Bab ini berisikan tentang identifikasi permasalahan yang terdapat dalam organisasi, memuat dan menjelaskan berbagai masalah yang ditemukan di organisasi.

Bab IV Kajian Pustaka

Bab ini menguraikan tentang teori yang digunakan dalam membahas permasalahan yang dipilih dan upaya dalam pemecahan masalah.

Bab V Metoda Pengumpulan dan Analisis Data

Bab ini memuat cara yang digunakan dalam mengumpulkan data dan informasi dari perusahaan terkait untuk mendukung validitas analisis data.

Bab VI Analisis dan Pembahasan

Bab ini berisi analisis dari permasalahan yang telah dipilih dan pembahasan atas permasalahan tersebut.

Bab VII Kesimpulan dan Rekomendasi

Bab ini memuat kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan dan saran atau sebuah solusi untuk perusahaan terkait agar semakin baik lagi kedepannya.

Bab VIII Refleksi Diri

Bab ini berisikan refleksi diri yaitu berupa manfaat apa yang dapat diambil atau dipetik dari permasalahan tersebut.



BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1 Profil Organisasi

2.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Demak

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Demak merupakan satu dari 28 instansi pemerintah daerah yang beroperasi di Kabupaten Demak. Kantor tersebut terletak di Jalan Kyai Mugni nomor 1016, Sasana Kyai Mugni, Kabupaten Demak 59511 dan dapat dihubungi melalui nomor telepon 0291685972.

Dalam melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan, tugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Demak adalah membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, yang merupakan kewenangan daerah. Dalam melaksanakan tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki fungsi:

- a) Perumusan kebijakan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pelayanan Pencatatan Sipil serta Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data;
- b) Pelaksanaan kebijakan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pelayanan Pencatatan Sipil serta Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data;

- c) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pelayanan Pencatatan Sipil serta Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data;
- d) Pelaksanaan, pembinaan administrasi dan kesekretariatan kepada seluruh unit kerja di lingkungan Dinas; dan
- e) Pelaksanaan tugas dan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati, sesuai tugas dan fungsinya.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

2.1.2 Kelembagaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Demak

1) Sekretariat

Tugas dari Sekretariat adalah melakukan persiapan koordinasi dan dukungan administrasi untuk seluruh unit organisasi yang berada di bawah naungan Dinas, serta membina dan mengawasi pelaksanaan tugas di dalamnya. Dalam melaksanakan tugas, Sekretariat Dinas melaksanakan fungsi:

- a. Penyiapan koordinasi kegiatan di lingkungan Dinas;
- b. Penyiapan koordinasi dan penyusunan rencana program dan kegiatan di lingkungan Dinas;
- c. Penyiapan pembinaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi bidang ketatausahaan, kepegawaian, hukum, keuangan, kerumahtanggaan, kerjasama, hubungan masyarakat, kearsipan di lingkungan Dinas;
- d. Penyiapan koordinasi, pembinaan dan penataan organisasi dan tata laksana di lingkungan Dinas;
- e. Penyiapan koordinasi pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan pengelolaan sistem informasi dan dokumentasi;
- f. Penyiapan pengelolaan barang milik/kekayaan daerah dan pelayanan pengadaan barang/jasa di lingkungan Dinas;
- g. Penyiapan evaluasi dan pelaporan di lingkungan Dinas; dan
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- 2) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan di Bidang Identitas Penduduk, serta Pindah Datang dan Pendataan Penduduk. Dalam melaksanakan tugas, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk melaksanakan fungsi:
- a. Penyiapan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan di bidang identitas penduduk;
 - b. Penyiapan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan di bidang pindah datang dan pendataan penduduk; dan
 - c. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 3) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan di bidang kelahiran dan kematian, serta perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan pewarganegaraan. Dalam melaksanakan tugas, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil melaksanakan fungsi:
- a. Penyiapan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang kelahiran dan kematian;

- b. Penyiapan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang perkawinan, perceraian perubahan status anak dan pewarganegaraan; dan
 - c. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 4) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data, mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan di Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta kerjasama dan inovasi pelayanan. Dalam melaksanakan tugas, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data melaksanakan fungsi:
- a. Penyiapan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
 - b. Penyiapan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang kerjasama dan inovasi pelayanan; dan
 - c. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2.1.3 Produk Layanan

- KTP Elektronik
- Kartu Identitas Anak
- Kartu Keluarga
- Akta Kelahiran
- Akta Kematian
- Akta Perceraian
- Akta Perkawinan
- Surat Keterangan Pindah Keluar
- Surat Keterangan Pindah Datang
- Akta Pengesahan Anak
- Akta Pengakuan Anak
- Surat Ketetapan Tanda Identitas
- Surat Keterangan Tempat Tinggal
- Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri
- Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri
- Surat Keterangan Pelepasan WNI
- Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
- Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
- Surat Keterangan Lahir Mati
- Surat Keterangan Kelahiran
- Surat Keterangan Kematian
- Surat Keterangan Pengangkatan Anak

- Surat Keterangan Pencatatan Sipil

2.2 Aktivitas Magang

Tabel 2.2
Aktivitas Magang

No.	Bidang	Jenis Kegiatan yang Dilakukan	Pencapaian Tugas
1.	PIAK Online	Verifikasi pengajuan Akta Kelahiran dan Perkawinan Online	Mampu melakukan proses pengecekan data dan verifikasi data yang telah diajukan oleh pemohon secara online
2.	Front Office	Lagalisir berkas, Pengajuan berkas kepala bidang terkait, Perekaman E-KTP, Pengecekan Berkas dari pemohon, Melayani pengambilan berkas oleh pemohon dan Menyerahkan dokumen kependudukan kepada pemohon	Mengetahui mekanisme bagaimana pengambilan berkas, Perekaman E-KTP, cara melegalisir dan sikap tetap ramah kepada pemohon
3.	Sekretariat	Menerima serta surat masuk dan keluar, dan memasukkan informasi surat masuk dan keluar ke dalam aplikasi yang digunakan yaitu SiMardi, Menyerahkan surat ke kepala dinas untuk disposisi, Menyerahkan disposisi kepada bidang terkait	Mengetahui bagaimana cara memberikan nomor surat, menginput surat dengan menggunakan aplikasi, dan menyerahkan surat sesuai disposisi pada bidang terkait
4.	Dafduk	Mencetak KIA (Kartu Identitas Anak) dan Mencetak KTP (Kartu Tanda Penduduk)	Memahami apa saja persyaratan pembuatan KIA, bagaimana proses pencetakan KIA & E-KTP, juga dapat mencetak sesuai target baik online maupun masal.
5.	Capil	Mencetak Register Akta Kelahiran dan Akta Kematian	Memahami bagaimana cara

		dan Pengajuan berkas akta kepada kepala bidang Catatan Sipil	register akta kelahiran dan akta kematian, bagaimana proses register dan penataan berkas sesuai tanggal cetak.
--	--	--	--

Deskripsi Aktivitas Magang

Aktivitas penulis selama 1 Semester magang berlangsung pada beberapa bagian yaitu bagian PIAK Online, Sekretariat, Front Office, Dafduk dan Capil di Dindukcapil Kabupaten Demak. Berikut merupakan berbagai tugas-tugas pokok yang penulis kerjakan selama magang :

1. Verifikasi pengajuan Akta Kelahiran dan Perkawinan Online
2. Lagalisir berkas
3. Pengajuan berkas kepala bidang terkait,
4. Perekaman E-KTP,
5. Pengecekan Berkas dari pemohon,
6. Melayani pengambilan berkas oleh pemohon
7. Menyerahkan dokumen kependudukan kepada pemohon
8. Menerima surat masuk dan keluar,
9. Input surat masuk dan keluar melalui Aplikasi SiMardi,
10. Menyerahkan surat ke kepala dinas untuk disposisi,
11. Menyerahkan disposisi kepada bidang terkait
12. Mencetak KIA (Kartu Identitas Anak)
13. Mencetak KTP (Kartu Tanda Penduduk)
14. Mencetak Register Akta Kelahiran dan Akta Kematian

15. Pengajuan berkas akta kepada kepala bidang Catatan Sipil

Pada Bidang PIAK online, penulis mengerjakan beberapa pekerjaan seperti memverifikasi data seperti akta kematian, akta perkawinan, akta kelahiran dan E-KTP secara online. Penulis akan menyetujui data yang sudah sesuai persyaratan dan akan menolak data yang diajukan dengan persyaratan yang masih kurang.

Pada bidang Front Office, penulis berhadapan langsung dengan pemohon/masyarakat yang mengajukan data yang dibutuhkan karena penulis ditempatkan dibagian pengambilan. Tugas yang penulis kerjakan seperti mengambil data yang diperlukan pemohon, melegalisir berkas, mengajukan berkas kepada kepala bidang terkait, melakukan perkaman E-KTP, dan menyerahkan data yang diperlukan ke pemohon.

Kemudian pada bidang Sekretariat, yang penulis kerjakan yaitu menginput surat masuk dan keluar melalui aplikasi, pemberian nomor surat, menyerahkan surat ke kepala dinas untuk disposisi, dan menyerahkan disposisi kepada bidang yang terkait.

Selanjutnya yaitu pada bidang Dafduk, bidang ini mengerjakan beberapa data kependudukan seperti pencetakan E-KTP, KIA, KK dan surat pindah keluar. Pada bidang ini yang penulis kerjakan, melakukan pencetakan KIA yaitu dimulai dengan menginput data berupa NIK ke SIAK, mengganti foto pada SIAK, menyesuaikan ukuran juga format, lalu

mengajukan data, memverifikasi data dan jika sudah mendapat TTE, maka Kartu Identitas Anak bisa langsung dicetak.

Bidang terakhir yaitu Capil, penulis disini mengerjakan register akta kelahiran dan akta kematian menggunakan aplikasi SIAK, data bisa diregister setelah data diajukan.



BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

3.1 Aspek pemasaran

Pada bidang *Front Office* (pelayanan) terdapat beberapa permasalahan terutama pada hal *responsiveness* (daya tanggap) seperti kurangnya daya tanggap pegawai depan dalam melayani pemohon karena masih banyaknya masyarakat yang salah dalam pengambilan nomor loket ataupun prosedur, dan pada aspek *Assurance* (jaminan) yaitu tidak adanya jaminan kepastian lamanya waktu penyelesaian berkas jadi masyarakat sering mengeluhkan waktu pelayanan yang lama.

Pada bidang *Dafduk* yaitu bidang yang membuat KTP, KIA, KK & surat pindah masih terdapat beberapa permasalahan dalam aspek *tangibles* (bukti fisik) seperti pada printer KIA yang terkadang bermasalah dalam pencetakan kartu jadi hasilnya kurang bagus dan harus mengulangi pencetakan lagi yang akan menyebabkan permasalahan aspek *assurance* karena waktu yang dibutuhkan akan semakin lama. Sedangkan pada bidang *Capil* yaitu bidang dalam pembuatan berbagai Akta (Perkawinan, Kelahiran, Kematian) terdapat beberapa permasalahan menyangkut aspek *tangible* terlihat dari terkadang printer yang digunakan bermasalah.

Kemudian kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen administrasi kependudukan yang membuat masyarakat hanya akan membuat dokumen tersebut hanya pada saat akan dibutuhkan sehingga selalu menuntut

dokumen akan siap dalam waktu yang singkat, dalam hal tersebut juga menyebabkan menumpuknya antrian dalam pembuatan dokumen. Juga kurangnya sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya produk layanan yang diberikan, bagaimana alur pengajuannya dan persyaratan yang dibutuhkan.

3.2 Aspek SDM

Pada Bidang Dafduk dan Capil dapat dilihat beberapa permasalahan dalam penginputan data yang dicetak dikarenakan kurang telitnya pegawai saat menginput data jadi menyebabkan pencetakan ulang dengan kembali mengajukan data yang tentunya akan membutuhkan waktu yang lebih lama lagi untuk jadi produk sesuai yang dibutuhkan. Juga terlihat dari kurangnya kedisiplinan beberapa petugas pelayanan karena terdapat sedikit kurang beberapa pegawai masih datang terlambat sehingga hal ini berpengaruh terhadap kepastian jadwal pelayanan. Juga karena kuantitas SDM tidak sesuai dengan target tugas karena kurangnya tenaga SDM yang mencetak data jadi target tugas yang diberikan akan lebih berat karena hanya satu orang yang menjalankan tugas itu.

Dalam bidang *Front Office* terdapat beberapa permasalahan juga seperti beberapa pegawai kurang pemahaman akan penyelesaian masalah pekerjaannya jadi jika terjadi suatu masalah dalam pekerjaannya mereka masih belum menyelesaikan pekerjaannya sendiri karena kurangnya pemahaman tentang alur pekerjaannya yang dijalani sehingga akan membuat proses pembuatan berkas jadi lebih lama dari yang diharapkan ini juga menyebabkan

kepuasan menurun. Juga beberapa pegawai terdiri dari berbagai lulusan yang berbeda jurusan jadi menyebabkan kurangnya pemahaman dan keefektifan dalam penyelesaian tugas. Selain itu juga dapat dilihat dari kurangnya tenaga profesional dan kompeten yang tentunya diperlukan dalam menjalankan tugas sesuai yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal tersebut tentunya juga mempengaruhi pelayanan yang diberikan yang kurang sesuai standar. Oleh karena itu pegawai membutuhkan pelatihan dan peningkatan kompetensi untuk meningkatkan efektivitas pelayanannya. Hal tersebut dapat menjamin jika pegawai akan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang digunakan untuk menyelesaikan tugasnya.

3.3 Aspek Keuangan

Pada bidang Dafduk dan Capil terdapat permasalahan dalam pengadaan fasilitas yang belum terealisasi karena dana dari pusat belum turun contohnya seperti pengadaan alat cetak berkas mandiri yaitu ADM yang masih terbatas, di Demak sendiri hanya ada 2 alat mesin itu dan di letakkan di 2 kecamatan berbeda, inovasi ini sudah sangat bagus karena akan lebih mempercepat proses pencetakan dokumen, akan tetapi karena harga mesin yang tidak murah pengadaanya masih terbatas dari pusat, jadi lebih banyak membutuhkan anggaran.

3.4 Aspek Operasional

Pada aspek operasional terdapat beberapa permasalahan yang teridentifikasi, dapat dilihat dari bidang Dafduk yaitu terkadang persediaan

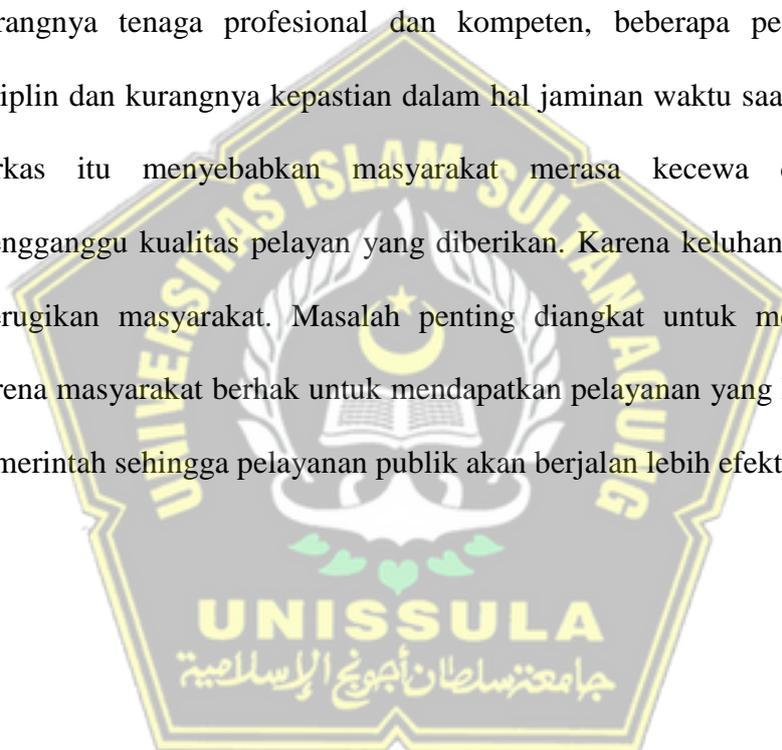
blangko E-KTP yang lama tersedia dari pusat jadi menyebabkan lamanya proses pencetakan atas data yang diajukan pemohon, karena blangko yang tersedia lama jadi permintaan pemohon akan meningkat sehingga menyebabkan semakin lamanya waktu penyelesaian dokumen. Alat cetak KIA kadang *error* jadi menyebabkan tertundanya pekerjaan sehingga pemohon akan bertambah menumpuk jadi menyebabkan bertumpuknya pekerjaan yang diselesaikan. *Over printed* kartu karena hasil cetakan yang kurang baik, karena sering errornya alat cetak jadi terkadang kartu yang dihasilkan lecet atau kurang jelas jadi harus mencetak lagi berarti 2 kali cetak sehingga menyebabkan blangko yang digunakan akan lebih dari seharusnya jadi pemrosesan membutuhkan waktu yang lebih lama.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan pelayanan online kadang *trouble*, karena sering troublenya jaringan jadi proses pelayanan kepada pemohon semakin tertunda karena menumpuknya berkas akan memperpanjang waktu dalam pelayanan.

Selain itu juga proses pengajuan berkas yang memiliki waktu yang lama untuk dapat memperoleh hasil, teknologi untuk menunjang operasional belum memadai dapat dilihat dari *server* sering *down*, ketersediaan blangko kadang kosong dan menumpuknya antrian, koordinasi antar bidang terkadang masih kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari masyarakat yang masih bingung prosedur dan prosesnya sehingga harus bolak balik untuk mengetahui apakah berkas sudah jadi. Ini tentu sangat mempengaruhi

efektivitas layanan yang diterima masyarakat karena menyebabkan keterlambatan penyelesaian tugas.

Dari identifikasi Masalah yang telah disebutkan diatas dapat dilihat jika Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak dalam memberikan pelayanan belum sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat, terutama dilihat dalam hal efektifitas pelayanannya karena kurangnya tenaga profesional dan kompeten, beberapa pegawai kurang disiplin dan kurangnya kepastian dalam hal jaminan waktu saat penyelesaian berkas itu menyebabkan masyarakat merasa kecewa dan tentunya mengganggu kualitas pelayan yang diberikan. Karena keluhan tersebut akan merugikan masyarakat. Masalah penting diangkat untuk menjadi diskusi karena masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari pemerintah sehingga pelayanan publik akan berjalan lebih efektif.



BAB IV

LANDASAN TEORI

4.1 Teori Marketing

4.1.1. Pelayanan Publik

Definisi pelayanan adalah aktivitas atau tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut A. Moenir (2008) pelayanan dapat diartikan sebagai proses dalam memenuhi kebutuhan dengan menggunakan aktivitas orang lain secara langsung.

Pada teori New Public Service (NPS) Konsep pelayanan publik menurut (Denhardt & Denhardt, 2015), mengacu pada pelayanan publik adalah layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum masyarakat. Pelayanan publik ini bisa berupa berbagai jenis layanan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, transportasi, keamanan, dan sebagainya.

Teori ini juga menekankan pentingnya kolaborasi dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan pelayanan publik. Denhardt dan Denhardt (2015) menyebutkan bahwa teori NPS mengajarkan bahwa pelayanan publik harus dilakukan dengan cara yang mengedepankan integritas, kejujuran, dan akuntabilitas. Pelayanan publik yang baik harus dapat memberikan manfaat bagi

masyarakat dan diperlukan transparansi serta keterbukaan dalam menyediakan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat..

Dalam teori NPS, pelayanan publik harus dilakukan dengan fokus pada kepentingan masyarakat, bukan hanya berorientasi pada kepentingan birokrasi atau individu. Pelayanan publik yang baik harus memberikan manfaat bagi masyarakat dan harus dilakukan dengan cara yang terbuka, transparan, dan akuntabel. Efektivitas dan efisiensi dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat merupakan tujuan utama dari pelayanan publik.

Sadhana (2010) menyebutkan pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan sesuai dengan keperluan masyarakat yang memenuhi persyaratan dan mengikuti aturan yang berlaku untuk suatu organisasi atau lembaga.

Pelayanan publik adalah pemberian layanan yang prima untuk masyarakat sebagai wujud tanggung jawab dan kewajiban pemerintah untuk mengabdikan kepada masyarakat (Saputra, 2020).

Pelayanan adalah sebuah proses yang melibatkan beberapa cara tertentu dalam membantu orang lain yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta rasa keberhasilan dan kepuasan. Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah rangkaian aktivitas atau proses yang dilakukan oleh sebuah

organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan.

Boediono (2003), mendefinisikan bahwa pelayanan adalah suatu proses bantuan yang diberikan kepada orang lain melalui cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk mencapai kepuasan dan keberhasilan. Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah rangkaian kegiatan atau proses yang dilakukan oleh organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan kepuasan.

Menurut Juliantara (2003), pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas pelayanan yang dilakukan penyelenggara layanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan juga menjalankan peraturan perundang-undangan. Dalam artian penyelenggara pelayanan merupakan petugas organisasi di pemerintahan pusat ataupun pemerintahan daerah. Penerima layanan merupakan masyarakat yang berhak mendapatkan pelayanan publik.

Pelayanan publik disebut sebagai wujud pengabdian terhadap masyarakat dan pemberian pelayanan dengan berpegangan pada sejumlah syarat seperti efektivitas, efisiensi, ekonomis juga manajemen yang bagus pada hal pelayanan terhadap masyarakat yang baik dan memuaskan (Sampara, 2006).

Pendapat lain mengenai pelayanan yang berkaitan dengan tugas aparatur pemerintah menurut Ratminto & Septi (2005) yaitu bahwa segala

jenis pelayanan, termasuk barang publik dan jasa publik, merupakan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga untuk melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

Sementara itu menurut Agung (2005), Pelayanan publik merujuk pada upaya memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan dengan organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan tersebut dilakukan oleh pejabat pemerintah dalam suatu organisasi atau instansi guna memenuhi kebutuhan masyarakat penerima pelayanan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat.

Kalimat tersebut dapat diparafrase sebagai berikut: UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa masyarakat berhak menerima pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang ditetapkan dan disesuaikan dengan tujuan dan prinsip pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik mencakup seluruh kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Di dalam UU No. 25 Tahun 2009, jenis-jenis pelayanan yang dimaksud meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh aparat pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atas layanan administratif yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Selain itu, efektivitas juga menjadi salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Menurut Moenir (2010), pelayanan umum terdapat 3 macam bentuk :

1. Layanan dengan lisan

Dilakukan oleh staf yang bertanggung jawab di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi, dan bidang lainnya untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai semua fasilitas layanan yang tersedia. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan tersebut dapat memberikan hasil yang diharapkan, Moenir (2010) menyebutkan 5 syarat :

- a. Dapat memahami dengan sebaik mungkin masalah yang terdapat pada bidang tugasnya.
- b. Dapat menjelaskan dengan lancar dan jelas kepada mereka yang membutuhkan kejelasan informasi.
- c. Memiliki perilaku sopan dan ramah tamah.
- d. Tidak melakukan perbincangan dan bercanda dengan sesama pegawai meskipun dalam keadaan sepi, karena akan menimbulkan sikap tidak disiplin.

e. Menolak dengan sopan seseorang yang sekedar mengajak berbincang.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan ini berupa menjelaskan ke masyarakat tentang penulisan suatu informasi yang berkaitan dengan masalah yang terjadi.

Pelayanan ini ada 2 macam :

- Pelayanan tentang petunjuk informasi dan sejenisnya untuk orang yang memiliki kepentingan untuk mempermudah mereka saat berurusan dengan instansi.
- Pelayanan tentang pelaporan, pemberitahuan, keluhan dan lainnya.

3. Layanan berbentuk pembuatan

Ini merujuk pada pelayanan yang diberikan dalam bentuk tindakan, bukan hanya sekedar memberikan penjelasan secara verbal.

Tindakan ini umumnya dilakukan oleh petugas di tingkat operasional dan pelaksana, di mana keterampilan dan keahlian pegawai memainkan peran penting dalam mencapai hasil yang diharapkan.

Menurut Ridwan & Sudrajat (2020), Semua penyelenggara pelayanan publik diharuskan memiliki standar pelayanan sebagai bentuk jaminan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar keaslian dan kebenaran.. Standar pelayanan merupakan sarana yang harus diterapkan oleh penyelenggara layanan dan harus dipatuhi penerima layanan.

Standar pelayanan publik meliputi :

1. Prosedur

Prosedur atau tata cara tersebut harus diikuti agar penyelenggara layanan publik dan penerima layanan dapat melakukan layanan dengan efektif dan efisien, termasuk layanan pengaduan.

2. Waktu eksekusi

Ini mengacu pada waktu yang telah diatur atau ditentukan oleh penyelenggara layanan publik dari saat pengajuan sampai dengan penyelesaiannya, termasuk dalam hal ini adalah waktu penyelesaian pengaduan yang diajukan oleh penerima layanan

3. Biaya layanan

Mencakup rincian biaya yang ditentukan selama proses memberikan layanan.

4. Struktur dan infrastruktur

Mengelola perlengkapan untuk memberikan serangkaian layanan dan infrastruktur yang lengkap.

5. Kemampuan pegawai

Kompetensi pegawai ditentukan oleh sikap, perilaku, pengetahuan, kemampuan dan juga keterampilan yang dibutuhkan.

6. Produk atau jasa

Ditentukan dari hasil yang diterima, berarti layanan yang diberikan harus sesuai dengan persyaratan atau spesifikasi yang telah

ditetapkan sebelumnya. Hal ini bertujuan untuk menjamin kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

4.1.2. Kualitas Pelayanan Publik

Pengukuran kualitas pelayanan tidak hanya tergantung pada penyelenggara layanan, tetapi lebih banyak ditentukan oleh penerima layanan karena merekalah yang menikmati pelayanan tersebut. Oleh karena itu, penerima layanan dapat mengukur kualitas pelayanan yang diberikan dengan mengacu pada harapan mereka dalam memenuhi kepuasan (Barata, 2003).

Pada intinya, tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Menurut Sinambela (2006), untuk dapat mencapai kepuasan tersebut maka penyelenggara pelayanan dituntut untuk mencapai kualitas pelayanan yang terbaik, hal yang harus diperhatikan adalah:

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang mudah diakses, mudah dimengerti, memadai, dan terbuka untuk semua pihak yang membutuhkan.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan keadaan dan kemampuan penyelenggara dan penerima layanan dengan memperhatikan prinsip efektivitas dan efisiensi.

- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang melibatkan peran masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, aspirasi, dan harapan masyarakat.
- e. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang memperhatikan aspek keadilan antara penyelenggara dan penerima layanan.
- f. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi terhadap penerima layanan berdasarkan ras, agama, status sosial, dan lain sebagainya.

Jika dilihat dari perspektif Administrasi Publik, pelayanan publik merujuk pada kualitas layanan yang diberikan oleh birokrasi kepada masyarakat. Konsep kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari sebuah produk, seperti:

- a) Keandalan (*reliability*)
- b) Kinerja (*performance*)
- c) Estetika (*estetics*)
- d) Mudah digunakan (*easy of use*) dan sebagainya.

Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, baik kualitas teknis maupun kualitas interaksi, kedua aspek tersebut memang harus terpenuhi. Namun, pada kenyataannya, negara berkembang seringkali mengalami kesulitan dalam memenuhi kedua aspek tersebut secara optimal (Lukman, 2000).

Master yang dikutip Dadang Julianta (dalam Sinambela, 2010) mengungkapkan hambatan-hambatan dalam mengembangkan sistem manajemen kualitas, diantaranya:

1. Keadaan komitmen dalam manajemen.
2. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang manajemen kualitas bagi penyelenggara layanan.
3. Kurangnya kemampuan aparatur dalam mengubah budaya yang berpengaruh terhadap kualitas manajemen pelayanan.
4. Perencanaan manajemen kualitas kurang tepat.
5. Pendidikan dan pengembangan belum dapat dioptimalkan.
6. Kemampuan dalam membangun *Learning Organization* yang kurang, yaitu kurangnya kemampuan dalam menciptakan organisasi yang belajar, baik oleh individu maupun oleh organisasi itu sendiri.
7. Struktur organisasi dengan kebutuhan yang tidak sesuai, yaitu struktur organisasi yang tidak mampu memenuhi kebutuhan organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.
8. Sumber dana dan daya tidak cukup sembilan.
9. Kurangnya ketepatan Sistem penghargaan dan balas jasa untuk karyawan.

Lebih lanjut lagi Zeithaml (1990), menyebut dalam menentukan kualitas pelayanan, terdapat dua faktor yang perlu diperhatikan, yaitu harapan pelayanan (*expected service*) dan pelayanan yang sebenarnya diterima oleh masyarakat (*perceived service*). Hal tersebut ditentukan oleh

dimensi kualitas pelayanan. Berikut merupakan 10 dimensi dalam tolak ukur kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangible*, merujuk pada hal-hal yang berwujud, seperti fasilitas fisik, peralatan, dan sarana komunikasi..
2. *Reliability*, mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
3. *Responsiveness*, mengacu pada kemampuan pemberi layanan untuk memberikan respon atau tanggapan yang cepat dan efektif terhadap kebutuhan atau permintaan pelanggan, sebagai bagian dari tanggung jawab mereka untuk memastikan kualitas pelayanan yang baik.
4. *Competence*, harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai.
5. *Courtesy*, yaitu tingkah laku atau sikap yang ramah, tanggap dan bersahabat terhadap penerima layanan.
6. *Credibility*, merupakan sikap yang jujur untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.
7. *Security*, dalam memberikan pelayanan harus terjamin bebas dari adanya bahaya dan risiko.
8. *Access*, adanya pendekatan dan kontak.
9. *Communication*, mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan masyarakat,

termasuk mendengarkan kebutuhan dan aspirasi mereka, serta memberikan informasi yang relevan dan terbaru.

10. *Understanding the customer*, usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

Dalam pandangan strategis, kualitas diartikan sebagai semua hal yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan sejauh mana harapan atau keinginan pelanggan sesuai dengan persepsi mereka atas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan publik berkaitan dengan kepuasan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelayanan dikatakan berkualitas jika mampu memberikan produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, pengukuran efektivitas pelayanan dapat dilakukan dengan mengukur kualitas pelayanannya. Zeithaml et al., (1990) mengemukakan lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan meliputi:

- 1) Tangible (bukti langsung), yang mencakup fasilitas fisik, sarana dan prasarana, pegawai, dan perlengkapan yang digunakan dalam memberikan pelayanan.
- 2) Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan.

- 3) Responsiveness (daya tanggap), yang mencakup kemampuan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- 4) Assurance (jaminan), yang mencakup rasa percaya yang dimiliki oleh para staf dalam memberikan pelayanan yang baik.
- 5) Empathy (empati), yang mencakup kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan, memenuhi kebutuhan mereka, dan menjalin komunikasi yang baik.

Menurut Zeithaml dan Haywood (dalam Warella, 1997), terdapat tiga karakteristik utama :

1. *Intangibility*

mengacu pada kenyataan bahwa pelayanan didasarkan pada performa dan hasil dari pengalaman. Sebagian besar pelayanan tidak dapat diukur atau diuji sebelum jaminan kualitas tercapai karena sifatnya yang tidak dapat diraba atau dihitung.

2. *Heterogeneity*

Memiliki arti penerima jasa memiliki kebutuhan yang heterogen. Setiap pelanggan memiliki prioritas yang berbeda maka performance juga sering berbeda atau dapat dibedakan dalam setiap prosedur yang berbeda-beda.

3. *Inseparability*

Memiliki maksud jika konsumsi dan produksi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan. Konsekuensinya dalam industri pelayanan kualitas

tidak dapat. Jadi kualitas pada pelayanan akan terjadi selama terdapat interaksi antara penyelenggara jasa dan penerima jasa.

4.1.3. Bauran Pemasaran

Bagi setiap perusahaan, strategi pemasaran merupakan visi secara menyeluruh untuk meraih tujuan perusahaan yaitu kepuasan pelanggan. Strategi yang berhasil dapat ditentukan berdasarkan atribut pemasarannya. Menurut (Kotler & Keller, 2016), *Marketing Mix* adalah gabungan dari empat unsur pemasaran yang saling terkait, yaitu produk, harga, promosi, dan penempatan atau distribusi. Konsep *marketing mix* ini sangat penting untuk digunakan dalam merencanakan dan mengimplementasikan strategi pemasaran sebuah produk atau layanan. Konsep ini dikenal sebagai 7P yaitu :

- 1) Produk: elemen pertama dari marketing mix adalah produk. Produk dalam konteks ini, yang dimaksud bisa berupa produk atau layanan yang diproduksi oleh suatu perusahaan. Dalam produk, perusahaan perlu menentukan jenis, ciri-ciri, kualitas, kemasan, merek, dan fitur dari produk yang ditawarkan kepada konsumen.
- 2) Harga: elemen kedua dari marketing mix adalah harga. Perusahaan harus menentukan harga yang tepat dan seimbang dengan kualitas produk yang diberikan. serta memperhitungkan persaingan harga dengan produk sejenis. Perusahaan juga harus mempertimbangkan faktor-faktor seperti biaya produksi, biaya distribusi, dan keuntungan yang ingin dicapai.

- 3) Promosi: elemen ketiga dari marketing mix adalah promosi. Promosi ini mencakup berbagai jenis iklan, publisitas, dan kegiatan penjualan lainnya yang ditujukan untuk meningkatkan kesadaran konsumen dan mempengaruhi mereka untuk membeli produk. Untuk memperoleh hasil yang maksimal, perusahaan harus menentukan strategi promosi yang tepat dan memilih media promosi yang sesuai seperti televisi, radio, surat kabar, media sosial, dan sebagainya.
- 4) Distribusi atau Tempat: elemen keempat dari marketing mix adalah distribusi atau tempat. Distribusi atau tempat ini mengacu pada cara perusahaan menjual dan mendistribusikan produknya ke konsumen. Perusahaan perlu menentukan saluran distribusi yang tepat untuk produknya, seperti penjualan langsung, melalui agen, atau melalui toko ritel. Perusahaan juga harus memastikan produk dapat dengan mudah diakses oleh konsumen.
- 5) *People*: elemen pertama dari konsep marketing mix 3P adalah *People* atau orang. *People* ini mengacu pada karyawan atau sumber daya manusia perusahaan yang terlibat dalam memberikan layanan kepada konsumen. Karyawan yang baik dapat memberikan pengalaman positif bagi konsumen dan meningkatkan citra perusahaan.
- 6) *Process*: elemen kedua dari konsep marketing mix 3P adalah *Process* atau proses. *Process* ini mengacu pada cara perusahaan menyediakan produk atau layanan kepada konsumen. Proses yang baik dapat

meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan, serta meningkatkan kepuasan konsumen.

- 7) *Physical Evidence*: elemen ketiga dari konsep *marketing mix* 3P adalah *Physical Evidence* atau bukti fisik. *Physical Evidence* ini mencakup segala sesuatu yang dapat dilihat, dirasakan, atau diuji oleh konsumen, seperti fasilitas, peralatan, kemasan, atau bukti fisik lainnya. *Physical Evidence* dapat dilihat dari kualitas dan citra produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan dapat ditingkatkan dengan memiliki bukti fisik yang baik.

❖ **Promotion (Promosi)**

Salah satu komponen dalam *marketing mix* adalah promosi yang mencakup berbagai upaya pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan untuk memperkenalkan produk atau layanan kepada konsumen dan mendorong mereka untuk melakukan pembelian. Promosi dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti iklan, publisitas, penjualan langsung, sponsor acara, dan sebagainya.

Fungsi dari promosi adalah untuk memperkenalkan produk atau layanan perusahaan kepada konsumen, meningkatkan kesadaran merek, mempengaruhi perilaku konsumen untuk membeli produk, meningkatkan penjualan, dan membangun hubungan antara perusahaan dan konsumen.

Tujuan Promosi

Berikut merupakan beberapa tujuan dalam promosi menurut (Kotler & Keller, 2016):

- 1) Memperkenalkan produk atau layanan perusahaan kepada konsumen: salah satu tujuan utama promosi adalah untuk memperkenalkan produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen yang mungkin belum tahu tentang produk tersebut. Promosi dapat dilakukan dengan menggunakan media iklan, publisitas, atau promosi penjualan untuk menarik perhatian konsumen dan memperkenalkan produk atau layanan tersebut.
- 2) Meningkatkan kesadaran merek: Tujuan kedua dari promosi adalah untuk meningkatkan kesadaran merek atau brand awareness. Merek yang dikenal dengan baik di masyarakat cenderung lebih dipercaya dan lebih diminati oleh konsumen. Promosi dapat membantu meningkatkan kesadaran merek dan membantu produk atau layanan dikenal lebih luas.
- 3) Mempengaruhi perilaku konsumen untuk membeli produk: Tujuan ketiga dari promosi adalah untuk mempengaruhi perilaku konsumen untuk membeli produk. Promosi dapat memberikan informasi tentang manfaat dan keunggulan produk, serta menarik perhatian konsumen melalui penawaran khusus atau promosi penjualan. Dengan demikian, promosi dapat meningkatkan minat dan keinginan konsumen untuk membeli produk atau layanan.
- 4) Meningkatkan penjualan: Tujuan keempat dari promosi adalah untuk meningkatkan penjualan. Dengan menarik perhatian konsumen dan

mempengaruhi perilaku konsumen, promosi dapat membantu meningkatkan penjualan produk atau layanan perusahaan. Promosi dapat memberikan pengaruh langsung terhadap penjualan, seperti diskon atau penawaran khusus, atau memberikan pengaruh tidak langsung, seperti meningkatkan kesadaran merek dan mempengaruhi persepsi konsumen.

- 5) Membangun hubungan antara perusahaan dan konsumen: Tujuan kelima dari promosi adalah untuk membangun hubungan antara perusahaan dan konsumen. Promosi yang dilakukan dengan baik dapat membantu membangun hubungan yang positif antara perusahaan dan konsumen. Dalam jangka panjang, promosi yang efektif dapat meningkatkan kesetiaan dan kepercayaan konsumen terhadap merek dan produk perusahaan.

Indikator Promosi

Menurut penjelasan dari Kotler dan Keller (2016) ada beberapa tanda yang dapat menunjukkan efektivitas promosi. Di antaranya termasuk pesan promosi, yang diukur dari segi kemampuan perusahaan dalam menyusun dan menyampaikan pesan yang tepat kepada pasar. Selain itu, media promosi juga menjadi indikator penting, yang mencakup berbagai jenis media yang digunakan oleh perusahaan dalam melaksanakan kampanye promosi. Terakhir, waktu promosi juga dianggap sebagai tanda yang penting, karena dapat memengaruhi durasi kampanye promosi yang dilakukan oleh perusahaan.

Promosi Menurut Perspektif Islam

Menurut (Alam & Sayuti, 2011), promosi atau periklanan dalam perspektif Islam promosi atau iklan harus dilihat dari segi etika dan moralitas. Dalam Islam, melakukan promosi sangat penting untuk memperhatikan aspek kehalalan dan ketidakmenyesatan konsumen. Promosi juga harus berpegang pada prinsip kejujuran, keadilan, dan tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Dalam kitab suci Al-Quran, terdapat ayat 188 dalam surah Al-Baqarah, Allah SWT berfirman:

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْءُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا
مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

"Janganlah kalian makan harta sesamamu dengan cara yang batil, dan janganlah kamu mempergunakan harta itu untuk menyuap hakim, agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain dengan cara yang tidak benar, padahal kamu mengetahui". Ayat ini menekankan pentingnya melakukan bisnis dengan cara yang halal dan jujur, tanpa menipu atau merugikan orang lain.

Selain itu, hadits Nabi Muhammad SAW juga memberikan panduan dalam melakukan bisnis dan promosi. Dalam sebuah hadits, Nabi Muhammad SAW bersabda: *"Jual beli itu tergantung pada persetujuan, tetapi pada kejujuran dan kepercayaan."* (HR Bukhari dan Muslim).

Dalam konteks promosi, Islam juga menyarankan untuk tidak memanipulasi informasi atau menyesatkan konsumen seperti memberikan

informasi yang tidak benar. Sebagai gantinya, promosi harus mengedepankan nilai-nilai kejujuran dan keadilan.

4.1.4. Efektivitas Pelayanan Organisasi Pemerintahan

Kata "efektif" berasal dari bahasa Inggris, yaitu "*effective*" yang berarti suatu tindakan atau usaha yang berhasil atau dilakukan dengan baik. Efektivitas sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Suatu proses atau usaha dapat dikatakan efektif jika berhasil mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dan dilakukan dalam waktu yang telah direncanakan.

Sehubungan dengan pendapat H. Emerson yang dikutip oleh Soewarno (1994) menjelaskan bahwa efektivitas dapat diukur dengan melihat sejauh mana tujuan yang telah ditentukan berhasil dicapai.

Gibson (2000) menyebutkan jika efektivitas merupakan konteks perilaku organisasi, terdapat berbagai faktor yang saling berhubungan, di antaranya produksi, efisiensi, kualitas, kepuasan, fleksibilitas, sifat unggul, dan pengembangan.

Efektivitas merujuk pada kemampuan dalam menyelesaikan tugas, tidak hanya berfokus pada pencapaian tujuan saja, tetapi juga melihat dari segi waktu yang diperlukan dalam mencapai tujuan tersebut. Oleh karena itu, efektivitas sangat terkait dengan manajemen waktu. Suatu kegiatan atau tindakan dapat dikatakan efektif apabila berhasil diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, atau dengan kata lain tepat waktu (Siagian, 2008).

Beberapa pendapat ahli di atas menunjukkan bahwa konsep efektivitas organisasi adalah sejauh mana organisasi mampu menjalankan kegiatan atau fungsinya secara optimal dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia dengan baik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk dianggap efektif, kegiatan yang dilakukan oleh organisasi harus berhasil mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Efektivitas merujuk pada kemampuan untuk mencapai tujuan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Salah satu cara untuk mengukur efektivitas layanan adalah dengan menilai kualitas layanan itu sendiri. Dalam konteks layanan publik, efektivitas tercapai ketika instansi pemerintah dapat memberikan layanan administrasi yang memenuhi kebutuhan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang baik, seperti *tangible, reliability, Assurance, responsiveness* dan *empathy*.

4.2. Teori MSDM

4.2.1. Disiplin Kerja

Teori Reinforcement yang dikemukakan oleh Burrhus Frederic Skinner (2015) merupakan sebuah teori yang menekankan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh hasil dari tindakan tersebut. Dalam teori ini, dinyatakan bahwa jika hasil atau konsekuensi dari suatu tindakan memberikan dampak positif atau menyenangkan, maka perilaku tersebut cenderung untuk diulang atau diperkuat. Sebaliknya, jika hasil dari tindakan tersebut memberikan dampak negatif atau tidak menyenangkan, maka perilaku tersebut cenderung untuk dihindari atau ditekan.

Menurut Skinner (2015), Dalam konteks disiplin kerja, teori ini dapat diaplikasikan dalam berbagai cara, seperti memberikan reward atau praktik memberikan penghargaan kepada karyawan yang berhasil mencapai target atau bekerja dengan baik. Sementara itu, jika terjadi pelanggaran, biasanya diberikan sanksi atau hukuman kepada karyawan yang bersangkutan atau tidak mencapai target. Dengan cara ini, diharapkan karyawan dapat termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya dan mematuhi peraturan perusahaan, sehingga tercipta disiplin kerja yang baik.

Teori Reinforcement juga menyatakan bahwa terdapat dua jenis *reinforcement* yang digunakan, yaitu *positive reinforcement* dan *negative reinforcement*. *Positive reinforcement* adalah pemberian reward atau penghargaan setelah seseorang melakukan perilaku yang diharapkan. Sedangkan *negative reinforcement* adalah penghilangan stimulus yang tidak diinginkan setelah seseorang melakukan perilaku yang diharapkan. Kedua jenis *reinforcement* tersebut bertujuan untuk memperkuat perilaku yang diharapkan.

Dalam praktiknya, penerapan teori ini dapat dilakukan dengan cara membangun sistem reward dan punishment yang jelas dan adil, memberikan feedback secara teratur kepada karyawan, dan memberikan pelatihan dan pengembangan keterampilan agar karyawan dapat meningkatkan kinerjanya. Dengan demikian, diharapkan dapat tercipta disiplin kerja yang baik di tempat kerja.

Menurut (Arab et al., 2019), disiplin kerja merujuk pada perilaku pegawai yang patuh dan menghargai aturan yang berlaku di organisasi, keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya sangat dipengaruhi oleh disiplin kerja yang diterapkan, baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Karena kurangnya disiplin kerja dapat memperlambat dan menghambat pencapaian tujuan perusahaan. Sebaliknya, jika karyawan menerapkan disiplin kerja yang baik, hal itu dapat membantu mempercepat pencapaian tujuan perusahaan, seperti yang dikemukakan oleh (Taohid et al., 2021).

Pawirosumarto et al., (2017) menjelaskan bahwa disiplin dalam organisasi dapat memberikan manfaat untuk mengoptimalkan pencapaian tujuan dan hasil yang optimal. Disiplin kerja mengacu pada sikap taat dan patuh pegawai terhadap aturan yang berlaku di organisasi, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Sikap disiplin yang baik dianggap sebagai faktor kunci untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan secara maksimal.

Indikator disiplin kerja menurut Maryani et al., (2021), mencakup tiga hal, yaitu (1) patuh terhadap peraturan organisasi, (2) patuh terhadap standar kerja, dan (3) pemanfaatan fasilitas yang tersedia di organisasi. Sedangkan, (Kirana, 2013) menyatakan bahwa disiplin kerja memiliki tiga indikator, yaitu: (1) disiplin waktu, yang berkaitan dengan ketepatan dan ketaatan pegawai pada jam kerja; (2) disiplin peraturan, yang mengacu pada ketaatan pada peraturan baik tertulis maupun tidak tertulis, seperti

aturan tentang pakaian kerja yang harus dipenuhi sesuai dengan ketentuan organisasi; dan (3) disiplin tanggung jawab, yaitu kemampuan pegawai untuk menanggung beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya. Rahmi et al., (2020) menyatakan bahwa indikator disiplin kerja mencakup: (1) patuh pada aturan organisasi, (2) mematuhi aturan berpakaian dan perilaku yang telah ditentukan oleh organisasi, (3) mengikuti peraturan untuk berkomunikasi dan bekerja dengan rekan kerja, (4) mematuhi pembatasan terhadap kegiatan yang dilarang untuk dilakukan oleh pegawai di dalam organisasi.

Seperti yang dikutip Dewi (2019), ada beberapa faktor yang dapat memengaruhi disiplin kerja seseorang, yaitu: (1) pemberian kompensasi yang setimpal dengan pekerjaan yang dilakukan, karena hal tersebut dapat memengaruhi kinerja pegawai dan kepatuhan terhadap aturan, (2) keteladanan pemimpin yang menjadi panutan bagi para pegawainya, sehingga sikap, perbuatan, tanggung jawab, serta kepatuhan pemimpin akan aturan organisasi menjadi contoh bagi pegawai, (3) adanya peraturan tertulis dalam organisasi yang menjadi pegangan bagi para pegawai dan dibutuhkan untuk memastikan pengaturan disiplin kerja, (4) keberanian pemimpin untuk memberikan sanksi atau hukuman yang setimpal jika seorang pegawai melanggar aturan organisasi, (5) pengawasan yang dilakukan oleh pemimpin untuk memastikan pelaksanaan tugas sesuai dengan target dan waktu yang ditentukan, serta (6) perhatian pemimpin terhadap pegawai yang tidak hanya diukur dari segi kompensasi, tetapi

juga melalui mendengarkan keluhan serta kesulitan yang dialami pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Semua faktor tersebut diperlukan untuk membina disiplin kerja di dalam organisasi.

4.2.2. Pelatihan

Berdasarkan Mathis & Jackson (2006), pelatihan ialah proses yang mengasah kemampuan karyawan untuk membantu meraih tujuan sebuah organisasi. Sementara itu, Dessler (2004) menyebutkan, pelatihan merupakan proses yang dimaksudkan untuk memberikan pengajaran atau pembelajaran, termasuk kepada baik karyawan baru maupun yang sudah berpengalaman memerlukan keterampilan dasar yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas di perusahaan tersebut.

Dapat disimpulkan dari pernyataan beberapa ahli bahwa pelatihan adalah proses untuk mengomunikasikan tugas, tanggung jawab, dan kewajiban kepada karyawan baru. Selain itu, program pelatihan juga diharapkan membantu karyawan untuk memahami secara rinci apa yang perlu dikerjakan dan batasan saat bekerja.

Simamora (2006), menyatakan bahwa ada beberapa jenis pelatihan yang berbeda-beda, antara lain:

- 1) Pelatihan keahlian, yang merupakan program pelatihan yang sederhana dan difokuskan pada identifikasi kebutuhan atau kekurangan karyawan dapat diidentifikasi dengan efektif. Kriteria untuk mengevaluasi

efektivitas program pelatihan harus didasarkan pada sasaran yang telah diidentifikasi pada tahap evaluasi sebelumnya.

- 2) Pelatihan kembali, yang merupakan sub-kategori dari pelatihan keahlian dan bertujuan memberikan keterampilan yang dibutuhkan oleh karyawan untuk mengatasi tuntutan pekerjaan.
- 3) Pelatihan lintas fungsional, adalah jenis pelatihan di mana karyawan dilatih untuk melakukan tugas dan aktivitas kerja di bidang yang berbeda dari yang biasa mereka lakukan dengan bidang tugas utama karyawan.
- 4) Pelatihan tim, yang melibatkan kerjasama antara sekelompok individu untuk menyelesaikan tugas dalam tim kerja.
- 5) Pelatihan kreativitas, yang bertujuan untuk meningkatkan kreativitas karyawan dalam memberikan gagasan dan ide.

Agar dapat mengembangkan strategi pelatihan yang efektif, diperlukan beberapa langkah atau faktor yang harus dipertimbangkan, terdapat beberapa tahapan yang disebutkan oleh (Snell & Morris, 2018). Tahapan tersebut meliputi analisis kebutuhan, di mana analisis dilakukan pada tiga aspek penting, yaitu analisis organisasi untuk menentukan pelatihan karyawan, analisis tugas untuk menganalisis tugas yang diperlukan untuk pekerjaan, dan analisis individu untuk menganalisis kebutuhan karyawan secara individu.

Analisis terakhir yang perlu diperhatikan merupakan suatu evaluasi pribadi yang dilakukan oleh karyawan yang memerlukan program

pelatihan. Analisis tersebut didasarkan pada kinerja, kemampuan, dan pengetahuan pribadi masing-masing karyawan. Selanjutnya, tahap berikutnya adalah menentukan desain pelatihan yang tepat sesuai dengan hasil analisis kebutuhan yang telah dilakukan sebelumnya. Pada tahap ini, perusahaan perlu memperhatikan beberapa hal, seperti tujuan instruksional, kesiapan peserta pelatihan, prinsip pembelajaran yang akan didapat, dan karakteristik instruktur pelatihan. Pemilihan instruktur yang memiliki kapabilitas dan kemampuan untuk mentransfer pengetahuan yang baik dapat membantu keberhasilan program pelatihan.

Selanjutnya, tahap implementasi program ada tiga metode yang dapat digunakan untuk melakukan pelatihan, yaitu *on the job training*, *off the job training*, dan *management development*. metode *on the job training* adalah program pelatihan yang dilakukan saat karyawan sedang bekerja, di mana supervisor memberikan contoh tentang cara melakukan pekerjaan yang baik sesuai dengan instruksi program pelatihan. sementara itu, metode *off the job training* dilakukan di luar waktu kerja dan mencakup program-program khusus seperti studi kasus, program kelas, dan pelatihan sesuai dengan kebutuhan karyawan yang dipilih. metode *management development*, di sisi lain, ditujukan untuk karyawan yang ditetapkan untuk posisi manajemen perusahaan, seperti manajer atau supervisor.

4.3 Teori Operasional

4.3.3 Sistem Antrian

Sistem antrian merupakan sebuah sistem yang digunakan untuk mengatur urutan kehadiran atau pelayanan suatu objek atau kegiatan yang dilakukan dalam suatu antrian. Menurut Wong et al. (2017), sistem antrian merupakan suatu sistem biasanya sering ditemukan dalam kehidupan sehari-hari dapat digunakan untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Menurut Tung (2012), sistem antrian adalah suatu sistem yang mengatur antrian atau giliran orang atau objek untuk mendapatkan pelayanan. Sistem antrian terdiri dari beberapa komponen, yaitu kedatangan (*arrival*), layanan (*service*), kapasitas sistem (*system capacity*), dan kebijakan antrian (*queue discipline*).

Kedatangan merujuk pada frekuensi kedatangan pelanggan ke dalam sistem, sementara layanan mengacu pada waktu yang dibutuhkan untuk melayani pelanggan. Kapasitas sistem merujuk pada jumlah pelanggan yang dapat dilayani pada suatu waktu tertentu. Kebijakan antrian mencakup aturan yang ditetapkan untuk mengatur urutan pelanggan yang akan dilayani.

Sistem antrian dapat diterapkan pada berbagai bidang, seperti transportasi, perbankan, kesehatan, dan bisnis. Tujuan dari sistem antrian adalah untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Beberapa strategi yang dapat digunakan untuk mengoptimalkan sistem antrian antara lain dengan mengatur strategi kedatangan pelanggan, memperbaiki waktu layanan, meningkatkan kapasitas sistem, dan menggunakan kebijakan antrian yang tepat. Tung juga mengemukakan bahwa sistem antrian dapat diukur dan dinilai melalui beberapa metrik, seperti waktu tunggu rata-rata, panjang rata-rata antrian, tingkat penggunaan sumber daya, dan kecepatan layanan. Evaluasi sistem antrian dapat membantu organisasi dalam memperbaiki sistem dan meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan.



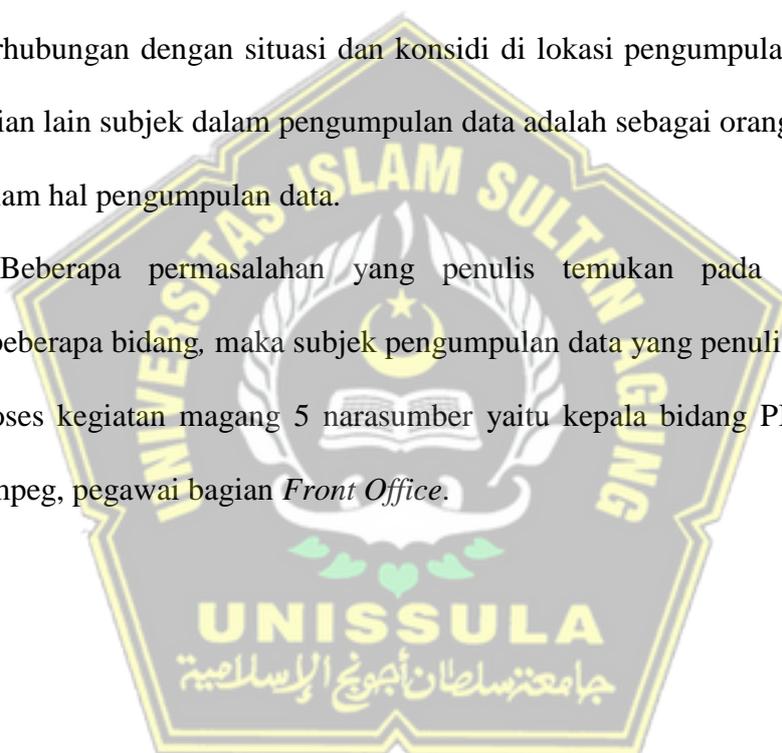
BAB V

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Subjek Pengumpulan Data

Menurut Moleong (2021), subjek pengumpulan data merupakan informan, jadi yang dimaksud adalah seseorang yang memberikan informasi yang berhubungan dengan situasi dan kondisi di lokasi pengumpulan data. Dalam artian lain subjek dalam pengumpulan data adalah sebagai orang yang diamati dalam hal pengumpulan data.

Beberapa permasalahan yang penulis temukan pada saat magang di beberapa bidang, maka subjek pengumpulan data yang penulis gunakan saat proses kegiatan magang 5 narasumber yaitu kepala bidang PIAK, Kasubag Umpeg, pegawai bagian *Front Office*.



5.2 Lokasi Pengumpulan Data

Penulis melakukan pengumpulan data di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak Provinsi Jawa Tengah, khususnya di bagian *Front Office*. Lokasi tersebut dipilih karena setelah penulis melakukan praktik magang yang berkaitan dengan manajemen pengelolaan informasi dan administrasi kependudukan di kantor tersebut, terutama pada bagian *Front Office* yang berinteraksi langsung dengan pemohon, masih terdapat banyak tantangan dalam memberikan pelayanan prima yang efektif terkait dengan pelayanan publik. Kendala tersebut disebabkan oleh faktor-faktor internal dan eksternal yang menumbuhkan minat penulis untuk membahas permasalahan tersebut dalam laporan magang..

5.3 Waktu Pengumpulan Data

Proses kegiatan Magang yang dilaksanakan oleh penulis dimulai pada bulan pertengahan Februari hingga pertengahan Juni tahun 2022. Terhitung kurang lebih selama 4 bulan penulis melaksanakan kegiatan Magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak. Penulis melaksanakan kegiatan di 5 bidang secara *rolling*, terutama pada bidang *Front Office* penulis melakukan wawancara pada pemohon yang mengajukan berkas.

5.4 Jenis Data

1. Data primer adalah jenis data yang diperoleh langsung dari sumbernya, seperti kepala bagian informasi, staf pegawai, atau masyarakat. Untuk

memperolehnya, peneliti melakukan observasi, survei (pengamatan), dan wawancara secara langsung kepada subjek penelitian.

2. Data sekunder merujuk pada informasi yang diperoleh dari instansi melalui arsip, laporan, dan dokumen lainnya yang telah dipublikasikan sebelumnya.

5.5 Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Salah satu cara untuk mengumpulkan data dalam penelitian adalah melalui metode observasi, di mana penulis secara langsung mengamati objek penelitian dan mencatat secara sistematis gejala yang diamati.

Observasi juga dapat disebut sebagai rangkaian kegiatan saat proses pencarian data yang dilakukan untuk menghasilkan suatu kesimpulan ataupun diagnosis. Metode pengumpulan data dengan observasi ini dilaksanakan dengan cara melihat kejadian secara langsung bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak. Dengan cara mengamati bagaimana pelayanan yang mengacu kepada 5 dimensi kualitas pelayanan di instansi tersebut.

2. Wawancara

Suliyanto (2018) mendeskripsikan wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti yang secara langsung melakukan dialog dengan responden untuk mendapatkan informasi. Kelebihan teknik wawancara ini adalah peneliti bisa mendapatkan

informasi yang sebanyak mungkin dari responden utama dikarenakan jalannya wawancara dapat terus berkembang. Akan tetapi, kelemahan dari tekni wawancara yaitu memerlukan waktu yang cukup lama dan dalam hal pencocokan waktu jadi akan sedikit sulit mencari waktu yang pas antara calon responden dengan pewawancara. Terdapat kelemahan lain dalam wawancara karena pembicaraan wawancara terus berkembang jadi jika pewawancara tidak dapat mengendalikan arah pembicaraan maka proses wawancara bisa menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai dalam wawancara (Suliyanto, 2018).

Metode pengumpulan data dengan wawancara ini menggunakan metode *in-depth interview* (wawancara secara mendalam) dengan informan yang telah disebutkan. Dalam hal ini penulis telah mempersiapkan sejumlah pertanyaan terlebih dahulu. Malhotra (dalam Yulfajar & Rofiaty, 2011) mendeskripsikan *in-depth interview* adalah wawancara secara personal, langsung dan tidak terstruktur. Jadi setiap informan diminta informasi untuk mengungkap motivasi, sikap, kepercayaan dan dasar perasaan tentang topik yang diajukan pewawancara.

Wawancara dilaksanakan dengan sejumlah informan yang telah penulis tentukan. Informan merupakan seseorang yang mempunyai informasi atau berhubungan langsung dengan kejadian dilapangan yang berkaitan dengan topik penelitian. Pada pengumpulan data ini penulis telah menyiapkan dan menyusun pokok pertanyaan wawancara. Ini

diperlukan sebagai gambaran bagaimana proses terjadinya dan isi wawancara agar menjaga berlangsungnya wawancara untuk tetap mencakup seluruh pokok dan alur informasi.

3. Dokumentasi

Dokumen adalah suatu catatan peristiwa yang telah berlalu. Pada metode pengumpulan data ini penulis menggunakan metode dokumentasi yang bertujuan agar memperoleh informasi yang mendukung interpretasi dan analisis data yang telah diperoleh penulis (Sugiyono, 2013).

Metode ini menggunakan dokumentasi yang diperoleh berupa sejumlah foto yang dilakukan selama observasi, file atau dokumen dari instansi yang bersangkutan dan juga hasil dari penelitian terdahulu sebagai sumber penunjang pengumpulan data.

5.6 Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam analisis data ini merupakan metode deskriptif komparatif. Yang dimaksud dengan deskriptif yaitu memaparkan atau menggambarkan setiap fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Sedangkan komparatif yaitu untuk mengetahui perbandingan antara fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan dengan kondisi ideal sesuai dengan teori yang digunakan.

Jadi metode deskriptif komparatif merupakan salah satu upaya dalam menganalisis data dari informasi sesuai dengan fakta yang terjadi dengan membandingkan dengan teori yang digunakan.

5.7 Hasil Wawancara

Wawancara yang dilakukan dengan menggunakan 5 responden, keterangan jawaban yang tersedia :

1. 5 = Sangat Setuju
2. 4 = Setuju
3. 3 = Netral
4. 2 = Tidak setuju
5. 1 = Sangat Tidak Setuju

5.7.1. Aspek Pemasaran

5.7.1.1. Tabel Promosi

No.	Pernyataan	Responden					Rata-rata
		1	2	3	4	5	
	Aplikasi						
1	Aplikasi SIAP OM mudah digunakan				2	3	4,6
2	Masyarakat mengetahui tentang ketersediaan layanan aplikasi		2	2	1		2,8
3	Aplikasi mudah digunakan oleh semua kalangan usia		2	3			2,6
	Media Sosial						
4	Masyarakat mengetahui media sosial instansi		1	3	1		3
5	Instansi telah menginformasikan layanan diseluruh media sosial yang dimiliki				4	1	4,2
		Rata-rata					3,44

Dari hasil wawancara diatas, dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden mengenai Aplikasi SIAP OM mudah digunakan yaitu memiliki rata-rata sebesar 4,6.
2. Jawaban responden mengenai Masyarakat mengetahui tentang ketersediaan layanan aplikasi yaitu memiliki rata-rata sebesar 2,8.
3. Jawaban responden mengenai Aplikasi mudah digunakan oleh semua kalangan usia yaitu memiliki rata-rata sebesar 2,6.
4. Jawaban responden mengenai Masyarakat mengetahui media sosial instansi yaitu memiliki rata-rata sebesar 3.
5. Jawaban responden mengenai Instansi telah menginformasikan layanan diseluruh media sosial yang dimiliki yaitu memiliki rata-rata sebesar 4,2.
6. Rata-rata secara keseluruhan sebesar 3,44 artinya yaitu instansi telah melakukan kegiatan promosi dengan cukup baik, akan tetapi kesadaran masyarakat akan produk layanan masih perlu ditingkatkan.

5.7.1.2. Tabel Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Responden					Rata-rata
		1	2	3	4	5	
	Tangible						
1	Fasilitas dan peralatan yang digunakan untuk pelayanan berkualitas dan lengkap			1	4		3,8
2	Peralatan sudah terbaru			2	3		3,4
3	Staf berpenampilan sopan dan rapi				5		4
		Rata-rata					3,7
	Reliability						
4	Pelayanan yang diberikan selalu tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan		1	3	1		3
5	Dapat diandalkan dalam menangani masalah pemohon			1	4		3,8
6	Menyampaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan		2	3			2,6
7	Menginput data/dokumen tanpa kesalahan			3	2		3,4
		Rata-rata					3,2

	Responsiveness						
8	Staf selalu memberikan layanan yang cepat dan tepat terhadap permintaan pemohon			3	2		3,4
9	Menginformasikan kepada pemohon tentang kepastian waktu pelayanan		3	2			2,4
10	Siap dalam merespon permintaan pemohon				5		4
		Rata-rata					3,2
	Assurance						
11	Staf membuat yakin pemohon tentang standar kepastian waktu yang diberikan		4	1			2,2
12	Staf mampu menjawab pertanyaan pemohon				4	1	4,2
		Rata-rata					3,2
	Empathy						
13	Staf melayani kebutuhan pemohon dengan perhatian				4	1	4,2
14	Staf memahami kebutuhan pemohon				3	2	4,4
		Rata-rata					4,3
		Rata-rata keseluruhan					3,52

Dari hasil wawancara diatas, dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden mengenai dimensi *tangible* memiliki rata-rata sebesar 3,7.
2. Jawaban responden mengenai dimensi *reliability* memiliki rata-rata sebesar 3,2.
3. Jawaban responden mengenai dimensi *responsiveness* memiliki rata-rata sebesar 3,2.
4. Jawaban responden mengenai dimensi *assurance* memiliki rata-rata sebesar 3,2.
5. Jawaban responden mengenai dimensi *empathy* memiliki rata-rata sebesar 4,3.

6. Rata-rata secara keseluruhan sebesar 3,52 artinya kualitas pelayanan sudah baik, akan tetapi kecepatan dan kepastian waktu pelayanan perlu ditingkatkan.

5.7.2. Aspek MSDM

5.7.2.1. Tabel Kedisiplinan pegawai

No.	Pernyataan	Responden					Rata-rata
		1	2	3	4	5	
	Kehadiran						
1	Anda selalu hadir tepat waktu saat bekerja				3	2	4,4
2	Anda pernah izin saat jam kerja		2		3		3,2
	Pelaksanaan tugas						
3	Memastikan bahwa tugas- tugas yang diberikan selesai tepat waktu dan sesuai standar			1	3	1	4
	Integritas dan Tanggung Jawab						
4	Memastikan tugas yang diberikan dilaksanakan dengan integritas dan tanggung jawab				3	2	4,4
		Rata-rata					4

Dari hasil wawancara diatas, dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden mengenai Anda selalu hadir tepat waktu saat bekerja memiliki rata-rata sebesar 4,4.
2. Jawaban responden mengenai Anda pernah izin saat jam kerja memiliki rata-rata sebesar 3,2.
3. Jawaban responden mengenai Memastikan bahwa tugas- tugas yang diberikan selesai tepat waktu dan sesuai standar memiliki rata-rata sebesar 4.
- 4.

4. Jawaban responden mengenai Memastikan tugas yang diberikan dilaksanakan dengan integritas dan tanggung jawab memiliki rata-rata sebesar 4,4.
5. Rata-rata secara keseluruhan sebesar 4, artinya kedisiplinan pegawai sudah baik namun dalam hal izin saat jam kerja harus diperbaiki.

5.7.2.1. Tabel Kompetensi Pegawai

No .	Pernyataan	Responden					Rata-rata
		1	2	3	4	5	
	Pengetahuan dan Keterampilan						
1	Pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melakukan tugasnya dengan baik			1	4		3,8
2	Pegawai selalu mempertahankan dan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam bidang layanan				5		4
	Pendidikan Formal						
3	Pegawai memiliki pendidikan formal yang sesuai dengan bidang layanan yang diterima oleh dinas kependudukan		2	1	2		3
4	Pegawai memiliki kesetaraan tingkat pendidikan		3	2			3
	Praktik dan pengalaman						
5	Pegawai memiliki praktik dan pengalaman dalam bidang layanan yang diterima oleh dinas kependudukan			1	2	2	4,2
							Rata-rata
							3,6

Dari hasil wawancara diatas, dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden mengenai Pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melakukan tugasnya dengan baik memiliki rata-rata sebesar 3,8.
2. Jawaban responden mengenai Pegawai selalu mempertahankan dan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam bidang layanan memiliki rata-rata sebesar 4.

3. Jawaban responden mengenai Pegawai memiliki pendidikan formal yang sesuai dengan bidang layanan yang diterima oleh dinas kependudukan memiliki rata-rata sebesar 3.
4. Jawaban responden mengenai Pegawai memiliki kesetaraan tingkat pendidikan memiliki rata-rata sebesar 3.
5. Jawaban responden mengenai Pegawai memiliki praktik dan pengalaman dalam bidang layanan yang diterima oleh dinas kependudukan memiliki rata-rata sebesar 4,2.
6. Rata-rata secara keseluruhan sebesar 3,6, artinya kompetensi pegawai cukup baik. Akan tetapi perlu ditingkatkan lagi keterampilannya melalui pelatihan, karena memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda.

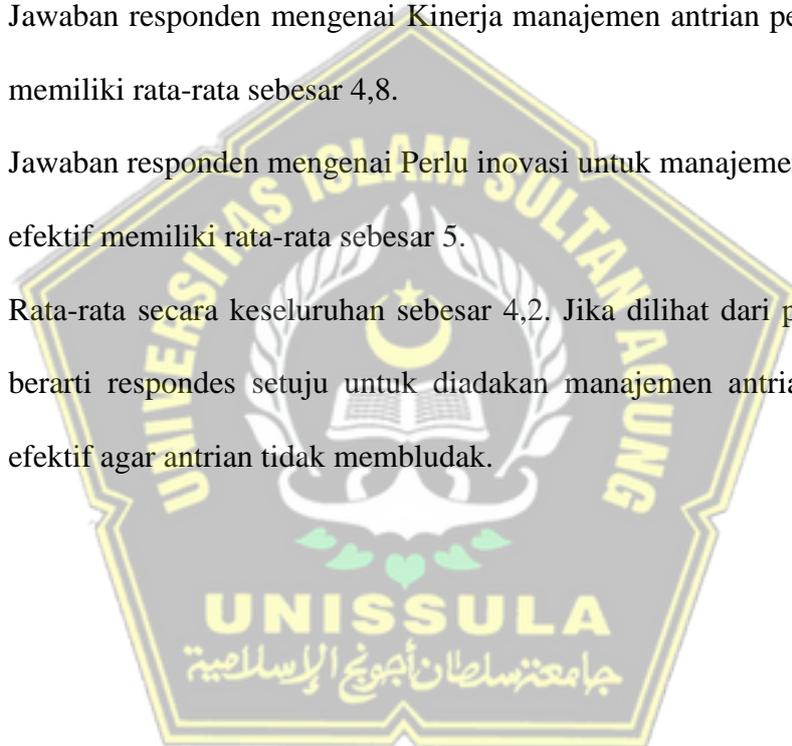
5.7.3. Aspek Operasional

5.7.3.1. Tabel Antrian

No.	Pernyataan	Responden					Rata-rata
		1	2	3	4	5	
	Panjang Antrian						
1	Dalam sehari antrian sangat panjang dan membludak				1	4	4,8
	Waktu Tunggu						
2	Waktu tunggu meningkat seiring waktu			3	2		3,4
	Efisiensi Proses						
3	Proses layanan diselesaikan dengan cepat dan efisien		1	3	1		3
	Manajemen Antrian						
4	Kinerja manajemen antrian perlu dievaluasi				1	4	4,8
5	Perlu inovasi untuk manajemen antrian yang efektif					5	5
							Rata-rata
							4,2

Dari hasil wawancara diatas, dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden mengenai Dalam sehari antrian sangat panjang dan membludak memiliki rata-rata sebesar 4,8.
2. Jawaban responden mengenai Waktu tunggu meningkat seiring waktu memiliki rata-rata sebesar 3,4.
3. Jawaban responden mengenai memiliki rata-rata sebesar Proses layanan diselesaikan dengan cepat dan efisien memiliki rata-rata sebesar 3.
4. Jawaban responden mengenai Kinerja manajemen antrian perlu dievaluasi memiliki rata-rata sebesar 4,8.
5. Jawaban responden mengenai Perlu inovasi untuk manajemen antrian yang efektif memiliki rata-rata sebesar 5.
6. Rata-rata secara keseluruhan sebesar 4,2. Jika dilihat dari pernyataan 4,2 berarti respondes setuju untuk diadakan manajemen antrian yang lebih efektif agar antrian tidak membludak.



BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

6.1 Analisis Hasil Data

6.1.1 Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertanggung jawab atas kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat. Dindikcapil bertugas untuk melakukan pencatatan dan penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP, akta kelahiran, akta kematian, dan lain sebagainya. Namun, terdapat beberapa permasalahan yang sering terjadi pada layanan di Dindikcapil yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, yaitu:

- Antrian yang Panjang

Salah satu masalah utama yang sering terjadi di Dindikcapil adalah antrian yang panjang. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor seperti jumlah pemohon yang banyak serta sistem antrian yang belum terupdate.

- Lama Proses Pelayanan

Selain antrian yang panjang, proses pelayanan yang lama juga menjadi permasalahan di Dindikcapil. Proses pelayanan yang

lambat dapat disebabkan oleh daya tanggap pegawai yang kurang, sistem yang melalui banyak langkah, serta kurangnya kedisiplinan beberapa pegawai.

Permasalahan diatas dapat menyebabkan pengaruh terhadap efektivitas pelayanan yang diberikan. Untuk menilai seberapa efektif pelayanan publik yang diberikan oleh DINDUKCAPIL Kabupaten Demak, penelitian ini memanfaatkan kerangka kerja dimensi kualitas pelayanan publik yang diusulkan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman. Dimensi-dimensi ini mencakup aspek-aspek seperti bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*emphaty*).

1) *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible (bukti fisik), artinya, penampilan fisik, peralatan, dan media komunikasi yang baik, menarik, terawat, dan lancar sangat penting. Berdasarkan informasi dari para informan dan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan, dapat disimpulkan bahwa pegawai di Dindukcapil Kabupaten Demak memberikan pelayanan yang berkualitas dengan penampilan fasilitas dan peralatan fisik yang baik, terawat, dan lancar saat digunakan. Tersedia fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang aman dan representatif, tersedia APAR, dan tersedia CCTV. Akan tetapi terkadang terdapat kendala dalam beberapa peralatan, seperti mesin cetak dan komputer yang error,

namun hal tersebut bukan menjadi penghambat utama pada proses pelayanan.

2) *Reliability* (Kehandalan)

Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan akurat dan tepat sesuai dengan proses yang telah ditetapkan, tanpa kesalahan apapun dan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan adalah indikator kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dindikcapil Kabupaten Demak kepada masyarakat yang membutuhkan layanan administrasi kependudukan. Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak menurut pengamatan saya selama menjalankan magang belum dapat dikatakan handal, karena beberapa kali ditemukan kesalahan penginputan data oleh pegawai sehingga proses akan diulang lagi dan pelayanan akan semakin lama melebihi ketentuan waktu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf pegawai di Dindikcapil Kabupaten Demak, dapat disimpulkan bahwa semua pegawai di bawah kepemimpinan Kepala Dinasnya berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Hasilnya, pelayanan yang telah diberikan dinilai sudah memadai. Akan tetapi masih ada perlu peningkatan dalam hal penyampaian waktu yang dijanjikan. Selama melakukan pengamatan selama kegiatan magang, staf belum mampu

memberikan kepastian waktu.

Hal ini *Reliability* (kehandalan) salah satu indikator kualitas pelayanan yang penting adalah kemampuan para pegawai untuk memberikan layanan yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan, serta dapat dipercaya dan akurat (Dwiyanto, 2011).

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Ma'ruf H. Siregar (2017) menyebutkan jika daya tanggap merupakan kesiapan staf bertugas untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dengan segera dan akurat sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan. Ketanggapan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak dapat dikatakan belum maksimal karena masih sering terjadi kesalahan saat pemberian nomor loket oleh pegawai depan dan sering terjadi kesalahpahaman akibat kurangnya koordinasi antar pegawai. Hal tersebut tentunya menyulitkan pemohon yang datang karena merasa bingung dengan alur yang diberikan. Akan tetapi dalam hal pemberian informasi mengenai persyaratan yang dibutuhkan, petugas sangat tanggap dalam hal tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara daya tanggap pegawai terbilang baik dalam membantu mengatasi permasalahan pemohon, akan tetapi perlu ditingkatkan dalam hal pemberian informasi kepada pemohon tentang kepastian waktu yang diberikan.

4) *Assurance* (Jaminan)

yaitu mencakup rasa percaya yang dimiliki para staf pada saat memberikan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, dimensi ini sudah terbilang cukup baik. Akan tetapi masih ada yang perlu ditingkatkan, dalam hal ini petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak belum mampu memberikan keyakinan berupa jaminan dalam hal kepastian waktu penyelesaian berkas yang dibutuhkan oleh pemohon.

Dengan adanya jaminan dan kepastian yang diberikan oleh petugas atau pegawai yang memberikan layanan, masyarakat akan merasa yakin dan percaya terhadap aparat birokrasi. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan layanan yang disediakan.

Dalam Standar Pelayanan sudah dicantumkan jika penyelesaian berkas merupakan 1x24 jam akan tetapi pada kenyataannya ada berkas yang berhari-hari hingga berbulan-bulan baru didapatkan. Dalam hal ini perlu ditingkatkan dengan promosi aplikasi SIAP OM agar masyarakat lebih mudah memantau proses dokumen.

5) *Emphaty* (Empati)

Mencakup kemudahan saat melakukan hubungan, memenuhi kebutuhan pelanggan dan komunikasi yang baik. Seperti yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak telah melakukan komunikasi yang baik dengan pemohon dengan selalu memberikan informasi yang diperlukan pemohon.

Petugas selalu memberikan pengarah dan penjelasan yang dibutuhkan dengan mengutamakan kepentingan pemohon serta memberikan solusi untuk menyelesaikan permasalahan pemohon.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas, dimensi ini sudah terbilang sangat baik karena staf mampu melayani kebutuhan dan keluhan pemohon dengan penuh perhatian.

Dapat disimpulkan dari penjelasan di atas bahwa agar pelayanan kepada masyarakat di Dindikcapil Kabupaten Demak menjadi lebih baik, para petugas atau pegawai harus secara konsisten mengacu pada standar kualitas pelayanan yang disebut sebagai TERRA (*Tangible, Empaty, Responsiveness, Reliability, dan Assurance*).

6.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis pemasalahan tersebut berdasarkan wawancara dan observasi, dapat ditemukan permasalahan antara lain :

- a) Pada dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu kesalahan penginputan data oleh pegawai dan belum mampu memberikan pelayanan sesuai standar waktu yang dijanjikan.
- b) Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu belum mampu menginformasikan kepada pemohon kepastian waktu pelayanan.
- c) Pada dimensi jaminan (*assurance*) yaitu petugas belum membuat yakin pemohon tentang standar kepastian waktu yang diberikan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak telah melaksanakan praktiknya dan implementasi dalam mengatasi permasalahan tersebut, praktik yang telah dijalankan diantaranya :

1. DINDUKCAPIL Kabupaten Demak melaksanakan pelatihan pegawai.
2. Penyediaan ruang tunggu yang nyaman dan ber-AC.

Berdasarkan penuturan informan yang merupakan staf di Dindukcapil Kabupaten Demak, terlihat bahwa para pegawai di sana berupaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada masyarakat. Mereka menyadari bahwa sebagai aparatur pemerintah dan abdi masyarakat, tugas mereka adalah memberikan pelayanan terbaik yang mereka bisa. Dalam upaya untuk mencapai tujuan ini, pegawai Dindukcapil Kabupaten Demak menggunakan ukuran kualitas pelayanan. Menurut Dwiyanto (2011), kualitas pelayanan harus memenuhi beberapa hal tertentu *Tangible, Empaty, Responsiveness, Reliability, dan Assurance* (TERRA). Pegawai di Dindukcapil Kabupaten Demak mengacu pada hal-hal tersebut untuk menilai kualitas pelayanan mereka kepada masyarakat.

Akan tetapi masih terjadi adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan realita yang terjadi. *Service Quality Gap Model* atau model kesenjangan kualitas layanan menurut Fitzsimmons & Fitzsimmons (2004) adalah model yang mengidentifikasi kesenjangan atau perbedaan antara harapan pelanggan terhadap layanan dan persepsi mereka terhadap layanan yang sebenarnya diberikan. Model ini terdiri dari lima kesenjangan atau *gap*, yaitu:

Gap 1: Kesenjangan antara harapan dan pemahaman manajemen terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan. *Gap* ini terjadi ketika manajemen tidak memahami secara tepat kebutuhan dan harapan pelanggan.

Gap 2: Kesenjangan antara pemahaman manajemen terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan dengan spesifikasi desain layanan. *Gap* ini terjadi ketika manajemen tidak dapat menerjemahkan pemahaman mereka tentang kebutuhan pelanggan menjadi spesifikasi layanan yang jelas.

Gap 3: Kesenjangan antara spesifikasi desain layanan dengan pelaksanaan layanan. *Gap* ini terjadi ketika ada kesenjangan antara spesifikasi layanan yang dirancang dan pelaksanaan layanan oleh karyawan.

Gap 4: Kesenjangan antara layanan yang dilaksanakan dengan apa yang diiklankan. *Gap* ini terjadi ketika perusahaan tidak mengiklankan dengan jujur atau membuat klaim yang tidak dapat dicapai.

Gap 5: Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan. *Gap* ini terjadi ketika persepsi pelanggan tentang layanan yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan mereka.

Model kesenjangan kualitas layanan menurut Fitzsimmons membantu organisasi untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan kesenjangan dalam kualitas layanan mereka untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Tabel 6.1 Standar Pelayanan Perekaman E-KTP dan Pencetakan E-KTP

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
2.	Persyaratan	1. Fotocopy KK; 2. Telah berusia 17 tahun atau telah menikah; 3. Telah melakukan perekaman KTP el di kecamatan setempat; (Masing - masing berkas rangkap satu)
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Mekanisme Perekaman E-KTP: a. Petugas menerima berkas persyaratan b. Petugas memvalidasi dan memeriksa kelengkapan berkas c. Dokumen kelengkapan berkas d. Berkas pengajuan Ya => petugas memeriksa berkas pengajuan apakah kesesuaian perekaman baru atau pencetakan ulang e. Petugas melakukan perekaman E-KTP Mekanisme Pencetakan E-KTP : a. Pemohon mengajukan permohonan KTP elektronik di Dindikcapil Demak membawa persyaratan b. Petugas front office memeriksa pengajuan KTP elektronik dan meneliti data dukung c. Kesesuaian data pengajuan Ya => petugas meregistrasi pengajuan KTP el di uku registrasi dan menerbitkan bukti penerimaan berkas Tidak => kembali ke tahapan 1 d. Pemohon menerima bukti pendaftaran/pengambilan dari petugas e. KTP el yang sudah jadi diambil setelah 1x24 jam pada hari kerja dihitung dari tanggal masuk berkas, dengan membawa bukti pengambilan atau bisa dikirimkan melalui jasa ekspedisi.
4.	Jangkawaktu Pelayanan	24 jam
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk Pelayanan	KTP elektronik

7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir 2. Ruang tunggu 3. Ruang laktasi 4. Sarana khusus bagi kelompok rentan 5. Arena bermain anak 6. Toilet
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal SMA 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Mengetahui tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 4. Memahami peraturan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan
9.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - 1 (satu) petugas perekaman KTP-el - 1 (satu) orang operator entry data KTP - 1 (satu) orang operator pencetakan KTP
10.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Masyarakat dilayani sesuai antrian - Pengajuan yang memenuhi persyaratan akan diproses sesuai dengan aturan - Pengguna layanan menerima informasi pelayanan dan informasi penyampaian keluhan
11.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu yang nyaman - Tempat parkir yang aman dan representatif - Tersedia APAR - Tersedia CCTV - Tempat perekaman data kependudukan di setiap Kecamatan agar lebih dekat dengan masyarakat
12.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi kinerja dilaksanakan oleh atasan langsung setiap satu bulan sekali • Dilaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala setiap tiga bulan sekali

Sumber : Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak, 2022

Dalam tabel diatas penulis dapat melihat kesenjangan atau *gap* yang terjadi, yaitu dalam hal kesesuaian jangka waktu pelayanan. Terjadi perbedaan antara standar pelayanan dengan realita yang terjadi. Penulis mengidentifikasi jika ini termasuk kedalam *gap* 3 karena ada kesenjangan antara spesifikasi layanan yang dirancang dan pelaksanaan layanan oleh karyawan.

Gap 3 dalam *Service Quality Gap Model* mengacu pada kesenjangan antara spesifikasi desain layanan dengan pelaksanaan layanan. *Gap* ini terjadi ketika ada kesenjangan antara spesifikasi layanan yang dirancang dan pelaksanaan layanan oleh karyawan. Dalam konteks ini, spesifikasi desain layanan merujuk pada rencana atau standar yang telah ditetapkan oleh manajemen untuk menjalankan layanan dengan cara tertentu. Pelaksanaan layanan, di sisi lain, mencakup proses implementasi spesifikasi desain layanan oleh karyawan.

Kesenjangan dapat terjadi dalam *Gap 3* ketika spesifikasi desain layanan tidak sesuai dengan kebutuhan dan keterampilan karyawan, atau ketika karyawan tidak dapat memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan oleh manajemen. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya pelatihan dan pengembangan karyawan, atau kurangnya dukungan dan sumber daya yang diberikan oleh manajemen.

Di atas terdapat *gap 3* yang dijelaskan oleh Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler (2006). Berikut adalah penjelasan singkat mengenai penyebab yang terjadi pada *gap 3* yang dimaksud:

- a. Kekurangan dalam kebijakan sumber daya manusia.

Hal ini terjadi ketika kebijakan sumber daya manusia yang diambil oleh organisasi tidak cukup efektif untuk mendukung kinerja staf dalam memberikan layanan yang memuaskan pelanggan. Ini dapat terjadi karena rekrutmen yang tidak efektif, ambiguitas peran dan konflik peran, kecocokan pekerjaan karyawan-teknologi yang buruk, sistem evaluasi dan kompensasi yang tidak tepat, kurangnya pemberdayaan, kontrol yang dirasakan, dan kerja sama tim.

Dalam hal ini menurut Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler penyebab *gap* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak:

- Rekrutmen yang tidak efektif.

Dinas Kependudukan yang mengalami kesulitan dalam merekrut staf berkualitas dan terampil dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini dapat terjadi jika Dinas Kependudukan kurang memperhatikan kriteria dan kompetensi yang dibutuhkan dalam perekrutan staf. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak merekrut staf tanpa mempertimbangkan kemampuan teknologi yang baik, tingkat pendidikan dan kompetensi pegawai. Maka beberapa staf yang belum mampu menyesuaikan teknologi yang baru dengan baik dan perbedaan pendidikan staf tentu mempengaruhi kemampuan pemahaman tugas, hal itu dapat membuat pemohon merasa tidak nyaman karena harus membutuhkan waktu lebih lama.

- Ambiguitas peran dan konflik peran.

Ambiguitas peran dan konflik peran di dalam Dinas Kependudukan dapat terjadi jika tidak ada klarifikasi mengenai tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh setiap staf. Hal ini dapat membuat staf tidak fokus pada tugasnya atau bahkan saling tumpang tindih tugasnya sehingga menghasilkan kinerja yang tidak efektif dan mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak telah memiliki tugas dan tanggung

jawab yang tertulis kepada setiap pegawai. Hal tersebut telah berjalan dengan baik.

- Kecocokan pekerjaan karyawan-teknologi yang buruk.

Dalam era digitalisasi yang semakin berkembang saat ini, Dinas Kependudukan perlu memperhatikan kecocokan pekerjaan karyawan-teknologi. Jika staf Dinas Kependudukan tidak terampil dalam menggunakan teknologi yang diperlukan, maka kualitas layanan dapat terganggu.

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak mampu menggunakan sistem informasi administrasi kependudukan yang baru diterapkan (SIAK Terpusat), namun beberapa pegawai masih kesusahan dalam menggunakan sistem baru tersebut, hal tersebut maka proses pelayanan yang lambat dan tidak efektif dapat terjadi. Dan sistem aplikasi yang digunakan juga sering *trouble* itu menyebabkan lamanya proses layanan.

- Sistem evaluasi dan kompensasi yang tidak tepat.

Sistem evaluasi dan kompensasi yang tidak tepat di dalam Dinas Kependudukan dapat mempengaruhi kinerja staf dan kualitas layanan yang diberikan. Jika sistem evaluasi dan kompensasi tidak berdasarkan pada kinerja yang diukur dengan jelas dan objektif, maka staf dapat merasa tidak termotivasi untuk memberikan layanan yang berkualitas. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak telah memilih sistem evaluasi dan kompensasi yang jelas. Setiap satu bulan

sekali atasan mengadakan evaluasi kinerja dan sistem kompensasi akan ada tambahan kompensasi untuk petugas yang lembur.

- Kurangnya pemberdayaan, kontrol yang dirasakan, dan kerja sama tim.

Kurangnya pemberdayaan, kontrol yang dirasakan, dan kerja sama tim di dalam Dinas Kependudukan dapat menghambat kinerja staf dan mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Jika staf merasa tidak diberdayakan untuk melakukan tugasnya, tidak merasa memiliki kendali dalam proses pelayanan, atau tidak mampu bekerja sama dengan staf lain, maka kinerja staf dan kualitas layanan yang diberikan dapat terganggu. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak telah memiliki pemberdayaan dan kontrol pada proses pelayanan dengan baik, akan tetapi dalam hal kerja sama tim terkadang masih terdapat kurangnya koordinasi antar pegawai sehingga terjadi miskomunikasi yang menyebabkan proses yang lebih lama.

- b. Kegagalan untuk mencocokkan penawaran dan permintaan.

Hal ini terjadi ketika organisasi tidak mampu mencocokkan penawaran layanan dengan permintaan pelanggan yang sebenarnya. Hal ini dapat terjadi karena kegagalan untuk memuluskan puncak dan lembah permintaan, bauran pelanggan yang tidak sesuai, atau ketergantungan yang berlebihan pada harga untuk memperlancar permintaan.

Kegagalan dalam mencocokkan penawaran dan permintaan dapat terjadi pada Dinas Kependudukan ketika terdapat perbedaan antara jumlah permintaan layanan kependudukan dengan kapasitas pelayanan yang tersedia. Hal ini dapat

terjadi ketika jumlah penduduk yang membutuhkan layanan kependudukan meningkat dengan cepat, sementara kapasitas pelayanan yang tersedia tidak mengikuti peningkatan tersebut.

Permasalahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak adalah ketidakmampuan untuk memenuhi permintaan layanan kependudukan yang meningkat pesat setiap harinya hingga terjadi antian yang berdesakan. Hal ini dapat terjadi karena adanya keterbatasan sumber daya, baik dari segi tenaga kerja maupun fasilitas dan teknologi yang tersedia. Selain itu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui jika terdapat pelayanan online yang dapat digunakan.

Untuk mengatasi masalah ini, Dinas Kependudukan perlu melakukan perencanaan yang matang dalam memprediksi kebutuhan masyarakat terhadap layanan kependudukan di masa depan dan melakukan investasi dalam hal sumber daya manusia, fasilitas, dan teknologi untuk meningkatkan kapasitas pelayanan.

Dalam hal bauran pelanggan yang tidak sesuai, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak dapat mempertimbangkan untuk menyesuaikan penawaran layanan dengan permintaan masyarakat, seperti memaksimalkan layanan online untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan memberikan edukasi kepada masyarakat tentang sistem pelayanan online, sehingga masyarakat akan tertarik dan pelayanan lebih efektif.

c. Pelanggan tidak memenuhi peran

Hal ini terjadi ketika pelanggan tidak memenuhi peran dan tanggung jawab mereka dalam proses pemberian layanan. Hal ini dapat terjadi karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman pelanggan mengenai peran mereka atau dampak negatif satu sama lain dalam pengalaman layanan. Masalah dengan perantara layanan.

Terkait dengan peran pelanggan yang tidak terpenuhi dapat terjadi pada Dinas Kependudukan ketika masyarakat tidak memahami peran dan tanggung jawab mereka dalam memperoleh layanan kependudukan. Masyarakat dapat juga memiliki persepsi yang salah terhadap layanan kependudukan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan, sehingga menyebabkan mereka tidak mengambil peran yang diharapkan dalam memperoleh layanan tersebut.

Permasalahan yang terkait dengan ini pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap peran dan tanggung jawab mereka dalam memperoleh layanan kependudukan. Masyarakat mungkin tidak mengetahui persyaratan dan dokumen yang diperlukan untuk mendapatkan layanan kependudukan, seperti pembuatan kartu identitas atau akta kelahiran. Selain itu, masyarakat juga mungkin tidak menyadari bahwa mereka harus mengambil langkah-langkah tertentu, seperti mengisi formulir atau menggunakan aplikasi, untuk memperoleh layanan tersebut.

Untuk mengatasi masalah ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak dapat meningkatkan komunikasi dan sosialisasi dengan masyarakat untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang peran dan

tanggung jawab mereka dalam memperoleh layanan kependudukan. Dinas Kependudukan dapat melakukan kampanye sosialisasi di media sosial atau melakukan penyuluhan di masyarakat untuk memberikan informasi tentang persyaratan, dokumen, dan langkah-langkah yang diperlukan untuk memperoleh layanan kependudukan.

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak juga dapat memberikan informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami tentang layanan kependudukan yang disediakan, seperti melalui website resmi. Hal ini dapat membantu masyarakat memahami peran mereka dalam memperoleh layanan kependudukan dan mengurangi kesalahan atau ketidaktahuan yang dapat menghambat proses pelayanan.

d. Ketika perantara layanan seperti saluran distribusi, agen, atau rekanan organisasi tidak dapat memberikan layanan yang memuaskan pelanggan.

Hal ini dapat terjadi karena konflik saluran atas tujuan dan kinerja, konflik saluran atas biaya dan penghargaan, kesulitan mengontrol kualitas dan konsistensi, atau ketegangan antara pemberdayaan dan kontrol dalam pengiriman layanan.

Hal ini terkait dengan masalah dengan perantara layanan, di mana permasalahan dapat terjadi ketika ada konflik antara tujuan dan kinerja saluran atas, konflik antara biaya dan penghargaan, kesulitan dalam mengontrol kualitas dan konsistensi, serta ketegangan antara pemberdayaan dan kontrol dalam pengiriman layanan.

Dalam konteks Dinas Kependudukan, *gap* ini dapat terjadi ketika terdapat konflik antara Dinas Kependudukan dan perangkat-perangkat lainnya yang terlibat dalam penyediaan layanan kependudukan, seperti instansi pemerintah lainnya, bank, atau lembaga yang terkait dengan keamanan data pribadi. Konflik ini dapat terjadi karena perbedaan tujuan dan kinerja antara Dinas Kependudukan dan perangkat-perangkat lainnya, seperti ketika satu pihak menekankan efisiensi sementara yang lain menekankan kualitas layanan. Dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak, beberapa kali terjadi konflik seperti ketika Dinas Kependudukan mencetak data pribadi penduduk untuk melakukan verifikasi identitas di lembaga keuangan seperti bank, beberapa kali terjadi permasalahan seperti ketersediaan blanko E-KTP yang kosong sehingga mengakibatkan Dinas Kependudukan hanya mampu mencetakkan surat keterangan dari Dinas. Namun, lembaga keuangan tersebut mungkin memiliki aturan privasi yang berbeda dengan Dinas Kependudukan, sehingga menyebabkan kesulitan dalam berbagi data secara efektif.

Selain itu, konflik dapat terjadi ketika terdapat kesulitan dalam mengontrol kualitas dan konsistensi layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan. Hal ini dapat terjadi karena jumlah permintaan yang tinggi dan sumber daya yang terbatas, sehingga kualitas layanan tidak dapat dijaga secara konsisten. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak setiap harinya terdapat permintaan yang tinggi dari pemohon hingga antrian selalu membludak setiap harinya, akan tetapi di beberapa bagian hanya terdapat 1 petugas, hal itu tentunya akan menambah beban kerja pegawai.

Dalam hal pengiriman layanan, permasalahan dapat terjadi ketika terdapat ketegangan antara pemberdayaan dan kontrol dalam pengiriman layanan. Pemberdayaan diperlukan untuk memberikan otonomi kepada karyawan Dinas Kependudukan dalam menyediakan layanan kependudukan, namun terlalu banyak otonomi dapat mengakibatkan kurangnya konsistensi dalam pengiriman layanan. Sebaliknya, kontrol yang terlalu kuat dapat membatasi kreativitas dan inovasi dalam penyediaan layanan. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak setiap pegawainya memiliki kebebasan untuk mengambil keputusan dalam menyelesaikan kasus kependudukan dengan cara yang tepat dan efisien, tanpa perlu meminta persetujuan dari atasan terlebih dahulu. Akan tetapi jika mengalami kendala dapat ditanyakan ke atasan pada saat evaluasi, karena kontrol juga diperlukan untuk memastikan bahwa tugas-tugas tersebut dilakukan sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan.

Untuk mengatasi *gap* ini, Dinas Kependudukan dapat melakukan koordinasi dan kolaborasi yang lebih baik dengan perangkat-perangkat lainnya yang terlibat dalam penyediaan layanan kependudukan, seperti melakukan perjanjian atau kesepakatan yang jelas tentang tujuan dan kinerja yang diharapkan. Dinas Kependudukan juga perlu meningkatkan kontrol dan pengawasan terhadap kualitas dan konsistensi layanan yang diberikan oleh karyawan, namun tetap memberikan otonomi yang cukup agar karyawan dapat melakukan inovasi dalam penyediaan layanan.

Selain itu, Dinas Kependudukan dapat mempertimbangkan untuk menggunakan teknologi informasi dan sistem manajemen layanan untuk meningkatkan kualitas dan konsistensi layanan, serta mempercepat proses pengiriman layanan. Teknologi dan sistem manajemen layanan juga dapat membantu Dinas Kependudukan dalam memantau dan mengukur kinerja layanan secara real-time, sehingga dapat melakukan perbaikan dan peningkatan secara lebih cepat dan efektif.

Untuk mengatasi *Gap 3*, Organisasi perlu memastikan bahwa spesifikasi desain layanan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan karyawan mereka. Organisasi juga harus memastikan bahwa karyawan dilatih dengan baik, diberi dukungan dan sumber daya yang cukup, dan memiliki motivasi yang cukup untuk melaksanakan spesifikasi desain layanan secara efektif. Dengan cara ini, organisasi dapat meminimalkan kesenjangan dalam kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dari beberapa permasalahan yang telah disebutkan diatas, berikut merupakan rekomendasi yang perlu ditingkatkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak :

1. Menambah kapasitas *server* untuk mengatasi masalah overload pada sistem.
2. Melakukan optimalisasi pada database untuk meningkatkan performa serta selalu *monitoring* dan *maintenance* berkala untuk memastikan bahwa sistem berjalan dengan baik.

3. Memberikan pelatihan teknik dan prosedur penanganan berbagai persoalan masalah dan tugas yang sering dihadapi.
4. Meningkatkan kriteria dalam perekrutan pegawai, seperti pendidikan minimal S1, memiliki kemampuan komunikasi dan teknologi yang baik.
5. Memberikan pelatihan tentang etika dalam memberikan pelayanan yang profesional untuk meminimalisir kesalahan input data, efisiensi waktu dan juga meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.
6. Menyelenggarakan sebuah program edukasi kepada masyarakat untuk mempromosikan produk beserta persyaratan yang diperlukan dan juga meningkatkan *brand awareness* bagi masyarakat.



BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak masih memiliki ruang untuk peningkatan. Kendala utama yang teridentifikasi adalah kecepatan dan ketepatan produk yang diberikan kepada pemohon. Namun demikian, pemohon secara umum puas dengan pelayanan yang diterima.
2. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak perlu meningkatkan sistem informasi dan memberikan edukasi tentang layanan kepada masyarakat. Upaya ini akan membantu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan.
3. Untuk dapat meningkatkan efektivitas pelayanan yang diberikan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak harus memberikan pelatihan kepada pegawai untuk optimalisasi pelayanan serta melakukan inovasi

layanan digital untuk mengurangi lamanya waktu penyelesaian berkas dan mengurangi penumpukan antrian.

7.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diperoleh, maka terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diambil, antara lain sebagai berikut :

- a. Memberikan pelatihan teknik dan prosedur penanganan berbagai persoalan masalah dan tugas yang sering dihadapi dan juga pelatihan tentang etika dalam memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat untuk meminimalisir kesalahan input data, efisiensi waktu dan juga meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.
- b. Menyelenggarakan sebuah program edukasi kepada masyarakat untuk mempromosikan produk beserta persyaratan yang diperlukan dan juga meningkatkan *brand awareness* bagi masyarakat.
- c. Menambah kapasitas server untuk mengatasi masalah overload pada sistem, melakukan optimalisasi pada database untuk meningkatkan performa serta selalu monitoring dan maintenance berkala untuk memastikan bahwa sistem berjalan dengan baik.
- d. Peningkatan efisiensi dan efektivitas prosedur verifikasi dan validasi dokumen jika memungkinkan dapat dipersingkat akan lebih baik seperti tersedianya kolom untuk mencetak misal 10 dokumen sekaligus.
- e. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar pegawai.
- f. Penyederhanaan prosedur dan sistem yang memiliki proses rumit.

- g. Menerapkan suatu sistem teknologi dan digitalisasi agar lebih mempermudah dan mempercepat proses pelayanan, seperti aplikasi online dan sistem antrian.

Contohnya seperti Sistem Antrian Elektronik agar mempermudah pendaftaran dan pemohon akan mendapatkan pelayanan secara bergiliran. Sistem antrian elektronik dapat memberikan informasi tentang posisi antrian dan waktu estimasi pelayanan kepada pelanggan. Sistem antrian elektronik harus memiliki fitur monitoring untuk memastikan bahwa setiap pelanggan mendapatkan pelayanan secara bergiliran. Sehingga pemohon akan mengerti pada jam berapa harus ke Dinas, meminimalisir penumpukan antrian.

- h. Menyusun sistem reward dan punishment yang tegas dan jelas untuk meningkatkan kedisiplinan karyawan.
- i. Pemimpin sering memantau karyawan terutama saat jam operasional akan mulai dibuka.
- j. Pembukaan lowongan CPNS bagi pegawai honorer untuk meningkatkan motivasi kerja bagi pegawai.
- k. Mengirim mentor yang berpengalaman untuk membantu menyelesaikan masalah yang terjadi.
- l. Membuat spanduk ataupun MMT bekerja sama dengan balaidesa untuk dipasang di setiap balaidesa ataupun kecamatan tentang produk dan persyaratan.

- m. Memanfaatkan mobil keliling untuk ikut serta event besar guna mempromosikan produk, seperti perekaman E-KTP pada mobil keliling tersebut.



BAB VIII

REFLEKSI DIRI

8.1 Hal Positif dari Perkuliahan yang Bermanfaat Membantu Pekerjaan Selama Proses Magang

Dalam periode magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak, saya merasa sangat terbantu dengan ilmu pengetahuan yang saya pelajari selama masa perkuliahan. Seperti teori dalam Manajemen sangat berguna untuk mengatur waktu selama proses magang dan proses *knowledge management* yang dipraktikkan pada instansi, seperti pada saat awal periode magang para pegawai mengajarkan tentang bagaimana pengoperasian alat dan website kepada mahasiswa magang. Hal tersebut sangat bermanfaat bagi saya selama menjalani proses magang.

Selain itu karakter islami yang berbudaya sangat membantu saya dapat menjadikan pribadi yang berkarakter islami sehingga berbicara dengan sopan santun, berpakaian menutup aurat dan menjalankan ibadah tepat waktu. Hal tersebut tentu dapat mempermudah dalam membentuk komunikasi yang baik dengan pegawai di instansi.

8.2 Manfaat Magang

a. Manfaat Magang Terhadap Pengembangan SoftSkill Mahasiswa

- 1) Dalam melalui proses magang dapat mengasah skill kerja sama, karena selama proses magang saya berhadapan langsung dengan pemohon yang membutuhkan dokumen dengan segala permasalahan yang dihadapi. Hal tersebut membantu kemampuan kerja sama saya dengan tim, karena hal tersebut saya mampu mengkoordinasikan masalah dengan pegawai setempat dan masyarakat untuk mendapatkan jalan keluar permasalahan.
- 2) Mampu meningkatkan skill komunikasi, selama kegiatan magang yang berhadapan langsung dengan masyarakat tentunya akan meningkatkan skill komunikasi saya, terutama agar berbicara dengan sopan dan santun.
- 3) Meningkatkan kemampuan *problem solving*, selama proses magang terdapat permasalahan yang dihadapi oleh pemohon, hal tersebut tentunya sangat meningkatkan kemampuan saya dalam menyelesaikan suatu permasalahan.

b. Kekurangan Softskill yang Belum Didapat Penulis Selama Magang

- 1) Kemampuan untuk berani mengeluarkan pendapat secara langsung.
- 2) Belum memiliki jiwa *leadership* yang mampu memperhatikan orang lain dan melayani pemohon dengan optimal.

8.3 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif

Mahasiswa

Melalui pengalaman selama proses kegiatan magang, kegiatan magang dapat meningkatkan kemampuan kognitif saya seperti keterampilan analitis dan penyelesaian masalah. Selain itu kegiatan magang sangat bermanfaat bagi saya sebagai mahasiswa dalam menerapkan teori yang sudah saya pelajari di universitas dengan keadaan yang sesungguhnya terjadi pada dunia kerja.

Kegiatan magang sangat bermanfaat bagi saya terutama dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada bidang tersebut. Terdapat banyak ilmu baru seperti SOP yang harus dijalankan dan persyaratan dalam pembuatan dokumen. Pelaksanaan kegiatan magang tersebut akan membantu saya untuk menjadi tenaga profesional di masa yang akan datang.

8.4 Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang

Dalam menjalankan kegiatan magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak, penulis mengamati jika kunci sukses dalam menjalankan pekerjaan yaitu kemampuan inisiatif yang tinggi, berkomunikasi yang baik, kemauan untuk belajar, bertanggung jawab, kemampuan memecahkan masalah, bersikap sopan dan santun, memiliki kemampuan kerja sama tim dan berperilaku jujur dalam setiap tindakan. Jika hal tersebut dapat dijalankan dengan baik maka akan menjadi tenaga kerja yang berkualitas sehingga pekerjaan akan lebih cepat terselesaikan.

8.5 Rencana Pengembangan Diri, Karir, dan Pendidikan Mahasiswa

Magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak merupakan kesempatan yang baik bagi saya seorang mahasiswa untuk memperoleh pengalaman dan pengembangan dalam bidang yang sesuai dengan minat dan studi saya, serta mempersiapkan diri untuk bekerja di masa depan. Rencana kedepannya saya akan mengembangkan diri saya dengan mengikuti pelatihan dan seminar untuk meningkatkan kompetensi saya seperti pelatihan *digital marketing*, pelatihan bahasa inggris dan pelatihan microsoft excel.



DAFTAR REFERENSI

- Agung, K. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta. *Penerbit. Pembaharuan*.
- Alam, S. S., & Sayuti, N. M. (2011). International Journal of Commerce and Management. *Applying the Theory of Planned Behaviour (TPB)*, II, 3(3).
- Arab, A. M., Nurmawanti, S., & Furqan, L. (2019). Effect of Locus of Control, Non-Physical Work Environment and Work Discipline on Job Satisfaction. *International Journal of Humanities, Religion and Social Science*, 3(2), 17–37.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan prima perpajakan*. Rineke Cipta.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Dessler, G. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 9, Jilid 1. *Jakarta: Kelompok Gramedia*.
- Dewi, D. P. (2019). *Harjojo. Manajemen Sumber Daya Manusia*. Unpam Press.
- Dwiyanto, A. (2011). *Pengukuran kinerja perusahaan*. Penerbit Gava Media.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2004). *Service management: Operations, strategy, and information technology*. Irwin/McGraw-Hill.
- Gibson, J. L. (2000). *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*, Edisi ke-5, Cetakan ke-3. *Jakarta: Penerbit Erlangga*.
- Jamaluddin, J., Saggaf, S., & Rahayu, S. (2017). Kedisiplinan Aparatur Sipil Negara pada Kantor Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 25–29.
- Juliantara, D. (2003). *Pembaruan Desa, Bertumpu Pada Yang Terbawah*. *Lappera Pustaka Utama, Yogyakarta*.
- Kirana, D. A. (2013). Hubungan antara Motivasi Kerja dengan Disiplin Kerja Pegawai RSJ Daerah Atma Husada Mahakam Samarinda. *Motivasi*, 1(1), 166–176.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th global ed.)*. *England: Pearson*, 803–829.

- Lukman, S. (2000). *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Ma'ruf H. Siregar. (2017). Peningkatan Daya Saing Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, 24(1), 1-11.
- Maryani, Y., Entang, M., & Tukiran, M. (2021). The relationship between work motivation, work discipline and employee performance at the Regional Secretariat of Bogor City. *International Journal of Social and Management Studies*, 2(2), 1–16.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). Human resource management: Manajemen sumber daya manusia. *Terjemahan Dian Angelia*. Jakarta: Salemba Empat, 72.
- Moenir, A. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Parasuraman. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Pawirosumarto, S., Sarjana, P. K., & Muchtar, M. (2017). Factors affecting employee performance of PT. Kiyokuni Indonesia. *International Journal of Law and Management*, 59(4), 602–614.
- Rahmi, A., Achmad, G. N., & Adhimursandi, D. (2020). The effect of leadership and empowerment style and motivation on work discipline and employee performance in Sungai Kunjang Subdistrict, Samarinda City. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 9(3), 8–14.
- Ratminto, A. S. W., & Septi, A. (2005). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan, I. H. J., & Sudrajat, M. H. A. S. (2020). *Hukum administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik*. Nuansa Cendekia.
- Sadhana, K. (2010). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*.
- Siagian, S. P. (2008). *Manajemen sumber daya manusia*.
- Simamora, H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 2, STIE YKPN*. Yogyakarta.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi Cet. V, PT Bumi Aksara, Jakarta*.

- Skinner, B. F. (1965). *Science and human behavior* (Issue 92904). Simon and Schuster.
- Snell, S., & Morris, S. (2018). *Managing human resources*. Cengage Learning.
- Soewarno, H. (1994). Pengantar studi ilmu administrasi dan manajemen. *Jakarta: CV Haji Masagung*.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Suliyanto, P. (2018). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi. Tesis & Disertasi*. Yogyakarta: Andi.
- Taohid, M. G. R., Sujai, R. A. D. A., & Nugraha, N. M. (2021). Does work discipline affected by the working environment and work motivation? *Economics. Ecology. Socium*, 5(1), 13–23.
- Warella, Y. (1997). *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara. Semarang, Universitas Diponegoro*.
- Yulfajar, A., & Rofiaty. (2011). Switching behavior pada konsumen klinik kecantikan di Kota Surabaya. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(1), 41–53.
- Zalikha, J. (2019). A Study on the Queue Management System Implementation in Government Services. *International Journal of Applied Engineering Research*, 14(22), 9963-9969.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill/Irwin.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.