

V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran yang berjumlah 99 responden, serta 23 Aparat yang dijadikan sebagai responden untuk memperkuat data yang diberikan dari masyarakat. Identitas responden selanjutnya didistribusikan menurut jenis kelamin, kelompok umur, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan.

1. Jenis Kelamin

Responden dalam penelitian ini berjumlah 99 orang terdiri dari : 59 orang responden laki-laki dan 40 orang responden perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 7. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	59	60
2	Perempuan	40	40
Jumlah		99	100 %

Sumber : Data primer diolah tahun 2010

Tabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 59 orang

responden atau sekitar 60%, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 40 orang responden yaitu 40%.

2. Usia Responden

Untuk responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini berkisar antara 17-60 tahun. Jumlah pengguna jasa pelayanan publik dalam penelitian ini berdasarkan usia responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 8. Usia Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	17-26	25	25
2	27-36	20	20
3	37-46	42	43
4	47-56	12	12
Jumlah		99	100 %

Sumber : Data Primer diolah tahun 2010

Tabel di atas menunjukkan bahwa usia responden yang menggunakan jasa pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran khususnya Kecamatan Gedong Tataan adalah sebanyak 17-26 tahun adalah sebanyak 25%. Pengguna jasa pelayanan publik pada usia 27-36 tahun sebanyak 20 orang yaitu 20 %. Pengguna jasa pelayanan publik pada usia 37-46 tahun sebanyak 42 orang yaitu 43%. Pengguna jasa pelayanan publik pada usia 47-56 tahun sebanyak 12 orang yaitu 12%. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengguna jasa pelayanan ini sebagian besar mereka yang berusia antara 37-46 dengan persentase 43% dan responden paling sedikit adalah mereka yang berusia 27-36 dengan persentase 20%.

3. Pendidikan Responden

Tingkat pendidikan masyarakat Kecamatan Gedong Tataan dapat terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 9. Pendidikan Responden

No	Pendidikan Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	10	10
2	SMP/Sederajat	24	24
3	SMA/Sederajat	49	50
4	Perguruan Tinggi	16	16
Jumlah		99	100 %

Sumber : Data Primer diolah tahun 2010

Tabel di atas menunjukkan bahwa, responden yang paling banyak menggunakan jasa pelayanan publik pada Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran adalah mereka yang telah menyelesaikan tingkat pendidikan SMA/Sederajat berjumlah 49 orang dengan persentase 50%. Sedangkan jumlah responden paling sedikit hanya menyelesaikan pendidikan pada tingkat SD berjumlah 10 orang dengan persentase 10%.

4. Pekerjaan Responden

Kabupaten Pesawaran merupakan suatu daerah dengan lokasi agrikultura. Hal ini menyebabkan pekerjaan utama masyarakat kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran banyak terlihat masih mengandalkan hasil bumi pada sektor pertanian. Berdasarkan hal tersebut, identitas responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 10. Jenis Pekerjaan Responden

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Tani	58	59
2	Buruh	20	20
3	Wiraswasta	10	10
4	PNS	11	11
Jumlah		99	100 %

Sumber : Data Primer diolah tahun 2010

Jumlah responden yang berprofesi sebagai petani yaitu sebanyak 58 orang atau sekitar 59%. Hal ini memberikan gambaran bahwa pada umumnya masyarakat Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran mayoritas bermatapencararian petani.

B. Pembahasan hasil Penelitian

1. Hasil Jawaban Masyarakat Mengenai Kuisisioner Tentang Kinerja Aparat

Penelitian mengenai kinerja aparat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran ini berdasarkan 5 (lima) indikator yang dikemukakan oleh Supranto. Dalam hal ini pertanyaan dibagikan kepada 99 responden yaitu masyarakat Gedong Tataan. Dari hasil jawaban diperoleh data sebagai berikut :

a. Deskripsi data tentang keandalan (*Reliability*)

1. Pelayanan pembuatan KTP, KK dan Akta Kelahiran diproses 3 sampai 14 hari kerja.

Dalam bagian ini dijelaskan secara rinci pelayanan dalam hal pemrosesan pembuatan KTP, KK, dan Akta Catatan Sipil lainnya. Untuk pemrosesan pembuatan KTP, KK, dan Akta Catatan Sipil lainnya berarti aparat dari Disdukcapil wajib untuk menjamin tepatnya waktu penyelesaian pemrosesan sesuai dengan waktu yang sudah Ditentukan sebelumnya, yaitu sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2009 waktu pembuatan KTP, KK, dan Akta Catatan Sipil lainnya diproses selama 3 sampai 14 hari kerja. Hal ini mencerminkan

keandalan pelayanan aparat Disdukcapil kepada masyarakat. Berikut ditampilkan tabel hasil jawaban responden atas pelayanan yang diberikan aparat dalam proses pembuatan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil lainnya.

Tabel 11. Jawaban responden mengenai pelayanan yang diberikan aparat dalam proses pembuatan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil Lainnya.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tepat waktu	0	0
2	Tepat waktu	20	20
3	Cukup Tepat waktu	66	67
4	Kurang Tepat waktu	8	8
5	Tidak Tepat waktu	5	5
Jumlah		99	100 %

Sumber : Data primer diolah tahun 2010

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah jawaban responden mengenai pelayanan yang diberikan aparat dalam proses pembuatan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil lainnya. Responden yang menjawab “Tepat Waktu” sebanyak 20 orang (20%), responden yang menjawab “Cukup Tepat Waktu” sebanyak 66 orang (67%), responden yang menjawab “Kurang Tepat Waktu” sebanyak 8 orang (8%), dan responden yang menjawab “Tidak Tepat waktu” sebanyak 5 orang (5%).

2. Pelayanan yang sama kepada semua masyarakat

Faktor ini menjelaskan dalam memberikan pelayanan, aparat Disdukcapil harus memberikan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat. karena apabila ada perbedaan antara satu masyarakat dengan masyarakat yang lain tentu akan menimbulkan kecemburuan

sosial. Berikut ditampilkan tabel hasil jawaban responden mengenai pelayanan yang sama kepada semua masyarakat.

Tabel 12. Jawaban responden mengenai pelayanan yang sama kepada semua masyarakat.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Selalu sama	0	0
2	Sama	33	32
3	Sering sama	66	67
4	Kadang-kadang sama	0	0
5	Selalu Tidak Sama	0	0
Jumlah		99	100 %

Sumber : Data primer diolah tahun 2010

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah jawaban responden mengenai pelayanan yang sama kepada semua masyarakat yang dilakukan oleh aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran. Responden yang menjawab “Sama” sebanyak 33 orang (32%), dan responden yang menjawab “Sering Sama” sebanyak 66 orang (67%).

3. Pelayanan yang ramah, penuh senyum dan siap menolong.

Dalam memberikan pelayanan yang efektif, diharapkan sikap ramah, penuh senyum serta selalu siap menolong dari aparat kepada semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Karena dengan sikap yang ramah, penuh senyum serta selalu siap menolong, masyarakat tentunya akan merasa senang. Berikut ditampilkan hasil jawaban responden mengenai pelayanan yang ramah, penuh senyum dan siap menolong.

Tabel 13. Jawaban responden mengenai pelayanan yang ramah, penuh senyum dan siap menolong.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Baik	0	0
2	Baik	28	28
3	Cukup Baik	66	67
4	Kurang Baik	5	5
5	Tidak Baik	0	0
Jumlah		99	100 %

Sumber : Data primer diolah tahun 2010

Tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah jawaban responden mengenai pelayanan yang ramah, penuh senyum dan siap menolong , responden yang menjawab “Baik” sebanyak 28 orang (28%), responden yang menjawab “Cukup Baik” sebanyak 66 orang (67%), dan responden yang menjawab “Kurang Baik” sebanyak 5 orang (5%).

b. Deskripsi data tentang ketanggapan (*Responsiveness*)

1. Ketanggapan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul.

Dalam hal ini adalah ketanggapan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul. jadi ketika terjadi suatu masalah pada saat aparat melayani masyarakat, maka aparat harus cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah tersebut. Hal ini mencerminkan tanggung jawab aparat selaku pelayan yang melayani masyarakat. Berikut tabel hasil jawaban responden mengenai ketanggapan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul.

Tabel 14. Jawaban responden mengenai ketanggapan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tanggap	0	0
2	Tanggap	32	32
3	Cukup Tanggap	60	61
4	Kurang Tanggap	7	7
5	Tidak Tanggap	0	0
Jumlah		99	100 %

Sumber : Data primer diolah tahun 2010

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah jawaban responden mengenai mengenai ketanggapan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul. Responden yang menjawab “Tanggap” sebanyak 32 orang (32%), responden yang menjawab “Cukup Tanggap” sebanyak 60 orang (61%), dan responden yang menjawab “Kurang Tanggap” sebanyak 7 orang (7%).

2. Ketanggapan petugas dalam membantu masyarakat ketika sampai di kantor.

Dalam hal ini aparat Disdukcapil sebagai pelayan publik harus memberikan kesan yang baik kepada masyarakat, ini bisa dilakukan ketika masyarakat sampai di kantor maka aparat secepatnya membantu apa yang diperlukan oleh masyarakat. Berikut tabel hasil jawaban responden mengenai ketanggapan petugas dalam membantu masyarakat ketika sampai di kantor.

Tabel 15. Jawaban responden mengenai ketanggapan petugas dalam membantu masyarakat ketika sampai di kantor.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tanggap	0	0
2	Tanggap	35	35
3	Cukup Tanggap	61	62
4	Kurang Tanggap	3	3
5	Tidak Tanggap	0	0
Jumlah		99	100 %

Sumber: data primer diolah, 2010.

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah jawaban responden mengenai petugas dalam membantu masyarakat ketika sampai di kantor. Responden yang menjawab “Tanggap” sebanyak 35 orang (35%), responden yang menjawab “Cukup Tanggap” sebanyak 61 orang (62%), dan responden yang menjawab “Kurang Tanggap” sebanyak 3 orang (3%).

3. Ketanggapan petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat.

Faktor ini diperlukan suatu kemampuan untuk cepat tanggap dari aparat Disdukcapil terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat, sesuatu yang diantisipasi dengan baik dan cepat oleh aparat dapat memberikan suatu kesan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat tidak akan menjadi terlalu kecewa. Berikut tabel hasil jawaban responden mengenai ketanggapan petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat.

Table 16. Jawaban responden mengenai ketanggapan petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tanggap	0	0
2	Tanggap	34	34
3	Cukup Tanggap	60	61
4	Kurang Tanggap	5	5
5	Tidak Tanggap	0	0
Jumlah		99	100 %

Sumber : Data primer diolah tahun 2010

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah jawaban responden mengenai ketanggapan petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat. Responden yang menjawab “Tanggap” sebanyak 34 orang (34%), responden yang menjawab “Cukup Tanggap” sebanyak 60 orang (61%), dan responden yang menjawab “Kurang Tanggap” sebanyak 5 orang (5%).

c. Deskripsi data tentang Keyakinan (*Assurance*)

1. Pelayanan yang ramah dan sopan

Dalam memberikan pelayanan yang efektif, diharapkan sikap ramah dan sopan dari aparat pelayanan kepada semua masyarakat. Dengan demikian masyarakat merasa senang saat dilayani aparat. Berikut tabel hasil jawaban responden mengenai Pelayanan yang ramah dan sopan.

Table 17. Jawaban responden mengenai pelayanan yang ramah dan sopan.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Ramah dan Sopan	0	0
2	Ramah dan Sopan	30	30
3	Cukup Ramah dan sopan	61	62
4	Kurang Ramah dan Sopan	8	8
5	Tidak Ramah dan Sopan	0	0
Jumlah		99	100 %

Sumber : Data primer diolah tahun 2010

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah jawaban responden mengenai pelayanan yang ramah dan sopan. Responden yang menjawab “Ramah dan Sopan” sebanyak 30 orang (30%), responden yang menjawab “Cukup Ramah dan Sopan” sebanyak 61 orang (62%), dan responden yang menjawab “Kurang Ramah dan Sopan” sebanyak 8 orang (8%).

2. Kemampuan pelayanan yang menyeluruh dan secara tuntas.

Dalam pemberian layanan masyarakat tentu ingin dilayani secara menyeluruh dan tuntas, jika masyarakat diberikan pelayanan yang tidak menyeluruh atau tidak tuntas tentu akan menimbulkan kekecewaan pada masyarakat. Berikut tabel hasil jawaban responden mengenai kemampuan pelayanan yang menyeluruh dan secara tuntas.

Tabel 18. Jawaban responden mengenai kemampuan pelayanan yang menyeluruh dan secara tuntas.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat mampu	0	0
2	mampu	28	28
3	Cukup mampu	58	59
4	Kurang mampu	13	13
5	Tidak mampu	0	0
Jumlah		99	100 %

Sumber : Data Primer diolah tahun 2010

Tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai kemampuan pelayanan yang menyeluruh dan secara tuntas. Responden yang menjawab “Mampu” sebanyak 28 orang (28%), responden yang menjawab “Cukup Mampu” sebanyak 58 orang (59%) dan responden yang menjawab “Kurang Mampu” sebanyak 13 (13%).

3. Kemampuan aparat dalam memberikan penjelasan dan komunikasi dengan baik.

Untuk memperoleh loyalitas dari masyarakat, maka aparat harus melakukan komunikasi serta memberikan penjelasan yang baik agar masyarakat mengetahui keperluan yang harus disiapkan dalam pelayanan yang dibutuhkan. Berikut tabel hasil jawaban responden mengenai kemampuan kemampuan aparat dalam memberikan penjelasan dan komunikasi dengan baik.

Tabel 19. Jawaban responden mengenai kemampuan aparat dalam memberikan penjelasan dan komunikasi dengan baik.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Mampu	0	0
2	Mampu	35	35
3	Cukup Mampu	64	65
4	Kurang Mampu	0	0
5	Tidak Mampu	0	0
Jumlah		99	100 %

Sumber : Data Primer diolah tahun 2010

Tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah jawaban responden mengenai kemampuan aparat dalam memberikan penjelasan dan komunikasi dengan baik. Responden yang menjawab “Mampu” sebanyak 35 orang (35%), dan responden yang menjawab “Cukup Mampu” sebanyak 64 orang (65%).

d. Deskripsi data tentang Perhatian (*Emphaty*)

1. Pelayanan yang diberikan aparat dalam pemberian perhatian secara khusus kepada masyarakat.

Kemampuan aparat untuk memenuhi keinginan masyarakat merupakan suatu nilai tambah bagi Disdukcapil, dimana aparat Disdukcapil dapat mengerti dan menganalisis kebutuhan masyarakat. Usaha lain yang dapat dilakukan Disdukcapil adalah memberikan suatu perhatian kepada masyarakat, perhatian disini dimaksudkan adalah ketika ada suatu masyarakat yang datang jauh membutuhkan pelayanan akan tetapi saat masyarakat tiba dikantor ternyata persyaratan yang dibutuhkan masih belum lengkap, maka diharapkan toleransi dari aparat untuk melayani masyarakat tersebut dengan syarat kekurangannya akan menyusul. Berikut tabel hasil jawaban responden mengenai pelayanan yang diberikan aparat dalam pemberian perhatian secara khusus kepada masyarakat.

Tabel 20. Jawaban responden mengenai pelayanan yang diberikan aparat dalam pemberian perhatian secara khusus kepada masyarakat.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Perhatian	0	0
2	Perhatian	37	37
3	Cukup Perhatian	59	60
4	Kurang Perhatian	3	3
5	Tidak Perhatian	0	0
Jumlah		99	100 %

Sumber : Data Primer diolah tahun 2010

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah jawaban responden mengenai pelayanan yang diberikan aparat dalam pemberian perhatian secara khusus kepada masyarakat. Responden yang menjawab “Perhatian” sebanyak 37 orang (37%), responden yang menjawab “Cukup

Perhatian” sebanyak 59 orang (60%) dan responden yang menjawab “Kurang Perhatian” sebanyak 3 orang (3%).

2. Pelayanan yang diberikan aparat Disdukcapil dalam hal pemberian perhatian terhadap keluhan masyarakat.

Untuk dapat memenuhi keinginan dari masyarakat tentu aparat harus tahu lebih dahulu apa keinginan dari masyarakat. Ketika masyarakat menyampaikan suatu keluhan kepada aparat, sebaiknya aparat memberikan suatu perhatian/tanggapan terhadap keluhan tersebut. Dengan begitu masyarakat akan senang dan petugas pun tahu akan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Berikut tabel hasil jawaban responden mengenai pelayanan yang diberikan aparat Disdukcapil dalam hal pemberian perhatian terhadap keluhan masyarakat.

Tabel 21. Jawaban responden mengenai pelayanan yang diberikan aparat Disdukcapil dalam hal pemberian perhatian terhadap keluhan masyarakat.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Perhatian	0	0
2	Perhatian	30	30
3	Cukup Perhatian	62	63
4	Kurang Perhatian	7	7
5	Tidak Perhatian	0	0
Jumlah		99	100 %

Sumber : Data Primer diolah tahun 2010

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah jawaban responden mengenai pelayanan yang diberikan aparat Disdukcapil dalam hal pemberian perhatian terhadap keluhan masyarakat. Responden yang menjawab “Perhatian” sebanyak 30 orang (30%), responden yang menjawab

“Cukup Perhatian” sebanyak 62 orang (63%) dan responden yang menjawab “Kurang Perhatian” sebanyak 7 orang (7%).

3. Pelayanan yang baik kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial.

Faktor ini menjelaskan dalam pemberian pelayanan, aparat Disdukcapil harus memberikan pelayanan yang baik kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial. Berikut tabel hasil jawaban responden mengenai pelayanan yang baik kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial.

Tabel 22. Jawaban responden mengenai pelayanan yang baik kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Selalu Sama	0	0
2	Sama	41	41
3	Sering sama	57	58
4	Kadang-kadang sama	1	1
5	Selalu Tidak Sama	0	0
Jumlah		99	100 %

Sumber : Data Primer diolah tahun 2010

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah jawaban responden mengenai pelayanan yang baik kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial. Responden yang menjawab “Sama” sebanyak 41 orang(41%), responden yang menjawab “Sering sama” sebanyak 57 orang (58%), dan responden yang menjawab “Kadang-kadang sama” sebanyak 1 orang (1%).

e. Deskripsi data tentang berwujud (*Tangible*)

1. Kebersihan dan kerapihan kantor

Kebersihan merupakan factor lain yang termasuk dapat dirasakan dan dapat dilihat langsung oleh masyarakat dan termasuk salah satu faktor yang pasti dinilai oleh masyarakat, oleh karena itu kebersihan dan kerapihan kantor perlu dijaga. Berikut tabel hasil jawaban responden mengenai kebersihan dan kerapihan kantor.

Tabel 23. Jawaban responden mengenai kebersihan dan kerapihan kantor.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Bersih dan Rapih	0	0
2	Bersih dan Rapih	41	41
3	Cukup Bersih dan Rapih	53	54
4	Kurang Bersih dan Rapih	5	5
5	Tidak Bersih dan Rapih	0	0
Jumlah		99	100 %

Sumber : Data Primer diolah tahun 2010

Tabel di atas menunjukan bahwa jumlah jawaban responden mengenai kebersihan dan kerapihan kantor. Responden yang menjawab “Bersih dan Rapih” sebanyak 41 orang (41%), responden yang menjawab “Cukup Bersih dan Rapih” sebanyak 53 orang (54%), dan responden yang menjawab “Kurang Bersih dan Rapih” sebanyak 5 orang (5%).

2. Peralatan dan perlengkapan kantor

Peralatan dan perlengkapan kantor merupakan sarana yang sangat penting yang harus dimiliki oleh Disdukcapil, karena jika peralatan kantor maksimal tentu aparat bisa melayani masyarakat dengan maksimal. Berikut tabel hasil jawaban responden mengenai peralatan dan perlengkapan kantor.

Tabel 24. Jawaban responden mengenai peralatan dan perlengkapan kantor.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Lengkap	0	0
2	Lengkap	34	34
3	Cukup Lengkap	53	54
4	Kurang Lengkap	12	12
5	Tidak Lengkap	0	0
Jumlah		99	100 %

Sumber : Data Primer diolah tahun 2010

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah jawaban responden mengenai peralatan dan perlengkapan kantor. Responden yang menjawab “Lengkap” sebanyak 34 orang (34%), responden yang menjawab “Cukup Lengkap” sebanyak 53 orang (54%) dan responden yang menjawab “Kurang Lengkap” sebanyak 12 orang (12%). Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan tanggapan terhadap perlengkapan dan peralatan kantor Disdukcail Kabupaten Pesawaran.

3. Kerapihan dan penampilan pegawai Disdukcapil.

Kerapihan dan penampilan pegawai juga menjadi nilai tambah bagi aparat. Karena hal tersebut menjadi salah satu faktor yang dilihat langsung oleh masyarakat. Oleh sebab itu penilaian masyarakat terhadap kerapihan dan penampilan pegawai Disdukcapil bisa dilihat pada table berikut.

Tabel 25. Jawaban responden mengenai kerapihan dan penampilan pegawai Disdukcapil.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Rapih	0	0
2	Rapih	33	33
3	Cukup Rapih	54	55
4	Kurang Rapih	11	11
5	Tidak Rapih	1	1
Jumlah		99	100 %

Sumber : Data Primer diolah tahun 2010

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah jumlah responden mengenai kerapihan dan penampilan pegawai Disdukcapil. Responden yang menjawab “Rapih” sebanyak 33 orang (33%), responden yang menjawab “Cukup Rapih” sebanyak 54 orang (55%), responden yang menjawab ”Kurang Rapih” sebanyak 11 orang (11%), dan responden yang menjawab “Tidak Rapih” sebanyak 1 orang (1%).

Melihat hasil dari jawaban responden terhadap indikator kinerja aparat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran, maka hasil keseluruhan akan dilakukan analisis tabulasi sederhana untuk memberikan gambaran mengenai kinerja, dengan melakukan pengkategorian sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 I &= \frac{Nt - Nr}{K} \\
 &= \frac{75 - 15}{5} \\
 &= 12
 \end{aligned}$$

Diperoleh data interval berdasarkan hasil jawaban responden untuk kategori kinerja aparat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran sebagai berikut:

Sangat Baik	: 64-75
Baik	: 52-63
Cukup Baik	: 40-51
Kurang Baik	: 28-39
Tidak Baik	: 15-26

Setelah data terkumpul disimpulkan bahwa, banyak jawaban dari masyarakat yang menjawab tidak baik. Masyarakat menilai bahwa kinerja aparat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran tidak baik dalam memberikan pelayanan yang dinilai dari segi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsivines*), keyakinan (*assurance*), Perhatian (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*).

Berikut distribusi kategori jawaban responden mengenai kinerja aparat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran ;

Tabel 26. Distribusi Kategori Jawaban Responden Mengenai Kinerja Aparat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	64-75	0	0
2	Baik	52-63	38	38
3	Cukup Baik	40-51	61	62
4	Kurang Baik	28-39	0	0
5	Tidak Baik	15-26	0	0
Jumlah			99	100 %

Sumber : Data primer diolah tahun 2010

Tabel di atas terlihat skor jawaban kategori kinerja “Baik” sebanyak 138 orang (38%), skor jawaban untuk kategori “Cukup Baik” sebanyak 61 orang (62%).

Hasil ini menurut penulis kurang maksimal karena tidak ada responden yang menilai aparat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran termasuk kedalam kategori kinerja yang “Baik/Sangat Baik”. Untuk itu, perlu didukung dengan hasil kuisisioner yang disebarkan kepada 23 aparat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran. Hasil jawaban kuisisioner aparat masuk ke data sekunder yang tujuannya sebagai penguat hasil dari data primer.

Berikut akan ditampilkan frekuensi hasil jawaban aparat dari segi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsivines*), keyakinan (*assurance*), Perhatian (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*).

2. Hasil Jawaban Aparat Mengenai Kuisisioner Tentang Kinerja Aparat

Penelitian mengenai kinerja aparat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Pesawaran ini terdiri berdasarkan 5 (lima) indikator yang dikemukakan oleh Supranto. Dalam hal ini pertanyaan dibagikan kepada 23 aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Pesawaran yang berjumlah 15 pertanyaan. Dari hasil jawaban diperoleh data sebagai berikut :

a. Deskripsi data tentang keandalan (*Reliability*)

1. Pelayanan pembuatan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil lainnya
diproses 3 sampai 14 hari kerja.

Berikut ditampilkan tabel hasil jawaban responden mengenai lamanya waktu pembuatan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil Lainnya.

Tabel 27 : Jawaban responden mengenai lamanya waktu pembuatan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil Lainnya.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tepat Waktu	0	0
2	Tepat Waktu	6	26
3	Cukup Tepat Waktu	17	74
4	Kurang Tepat Waktu	0	0
5	Tidak Tepat Waktu	0	0
Jumlah		23	100 %

Sumber : Data sekunder diolah tahun 2010

Tabel di atas merupakan bahwa jumlah jawaban petugas mengenai lamanya waktu pembuatan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil lainnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran. Aparat yang menjawab “Tepat Waktu” sebanyak 6 orang (26%), dan Aparat yang menjawab “Cukup Tepat Waktu” sebanyak 17 orang (74%).

3. Pelayanan yang sama kepada semua masyarakat

Berikut ditampilkan tabel hasil jawaban responden mengenai pelayanan yang sama kepada semua masyarakat.

Tabel 28. Jawaban responden mengenai pelayanan yang sama kepada semua masyarakat

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Selalu Sama	1	4
2	Sama	3	14
3	Sering Sama	19	82
4	Kadang-kadang Sama	0	0
5	Selalu Tidak Sama	0	0
Jumlah		23	100 %

Sumber : Data sekunder diolah tahun 2010

Tabel di atas merupakan bahwa jumlah jawaban petugas mengenai pelayanan yang sama kepada semua masyarakat. Aparat yang menjawab “Selalu Sama” sebanyak 1 orang (4 %), Aparat yang menjawab “Sama” sebanyak 3 orang (14%), dan Aparat yang menjawab “Sering Sama” sebanyak 19 orang (82 %).

4. Pelayanan yang ramah, penuh senyum dan siap menolong.

Berikut ditampilkan tabel hasil jawaban responden mengenai pelayanan yang ramah, penuh senyum dan siap menolong.

Tabel 29. Tanggapan Mengenai pelayanan yang ramah, penuh senyum dan siap menolong.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Baik	0	0
2	Baik	9	39
3	Cukup Baik	14	61
4	Kurang Baik	0	0
5	Tidak Baik	0	0
Jumlah		23	100 %

Sumber : Data sekunder diolah tahun 2010

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah jawaban aparat mengenai pelayanan yang ramah, penuh senyum dan siap menolong. Aparat

yang menjawab “Baik” sebanyak 9 orang (39%), dan aparat yang menjawab ”Baik” sebanyak 14 orang (61%).

b. Deskripsi data tentang ketanggapan (*Responsiveness*)

1. Ketanggapan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul.

Berikut ditampilkan tabel hasil jawaban responden mengenai ketanggapan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul.

Tabel 30. Jawaban responden mengenai ketanggapan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tanggap	0	0
2	Tanggap	7	30
3	Cukup Tanggap	16	70
4	Kurang Tanggap	0	0
5	Tidak Tanggap	0	0
Jumlah		23	100 %

Sumber : Data sekunder diolah tahun 2010

Tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah jawaban aparat mengenai ketanggapan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul. Aparat yang menjawab “Tanggap” sebanyak 7 orang (30%), dan aparat yang menjawab “Cukup Tanggap” sebanyak 16 orang (70%). Berdasarkan hasil jawaban aparat tersebut menunjukkan tanggapan mengenai ketanggapan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul.

2. Ketanggapan petugas dalam membantu masyarakat ketika sampai di kantor.

Berikut ditampilkan tabel hasil jawaban responden mengenai ketanggapan petugas dalam membantu masyarakat ketika sampai di kantor.

Tabel 31. Jawaban responden mengenai ketanggapan petugas dalam membantu masyarakat ketika sampai di kantor.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tanggap	0	0
2	Tanggap	8	35
3	Cukup Tanggap	15	65
4	Kurang Tanggap	0	0
5	Tidak Tanggap	0	0
Jumlah		23	100 %

Sumber : Data sekunder diolah tahun 2010

Tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah jawaban aparat mengenai ketanggapan petugas dalam membantu masyarakat ketika sampai di kantor. Aparat yang menjawab “Tanggap” sebanyak 8 orang (35%), dan aparat yang menjawab “Cukup Tanggap” sebanyak 15 orang (65%).

3. Ketanggapan petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat.

Berikut ditampilkan tabel hasil jawaban responden mengenai ketanggapan petugas dalam dalam menanggapi keluhan dari masyarakat.

Tabel 32. Jawaban responden Mengenai ketanggapan petugas dalam dalam menanggapi keluhan dari masyarakat.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tanggap	0	0
2	Tanggap	8	35
3	Cukup Tanggap	15	65
4	Kurang Tanggap	0	0
5	Tidak Tanggap	0	0
Jumlah		23	100 %

Sumber : Data sekunder diolah tahun 2010

Tabel tersebut menunjukkan jumlah jawaban aparat mengenai ketanggapan petugas dalam dalam menanggapi keluhan dari masyarakat. Aparat yang menjawab “Tanggap” sebanyak 8 orang (35%), dan aparat yang menjawab “Cukup Tanggap” sebanyak 15 orang (65%).

c. Deskripsi data tentang Jaminan (*Assurance*)

1. Pelayanan yang ramah dan sopan

Berikut ditampilkan tabel hasil jawaban responden mengenai pelayanan yang ramah dan sopan.

Tabel 33. Jawaban responden mengenai pelayanan yang ramah dan sopan.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Ramah dan Sopan	0	0
2	Ramah dan Sopan	7	30
3	Cukup Ramah dan Sopan	16	70
4	Kurang Ramah dan Sopan	0	0
5	Tidak Ramah dan Sopan	0	0
Jumlah		23	100 %

Sumber : Data sekunder diolah tahun 2010

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah jawaban aparat mengenai pelayanan yang Ramah dan Sopan. Aparat yang menjawab “Ramah dan Sopan” sebanyak 7 orang (30%) dan aparat yang menjawab “Cukup Ramah dan Sopan” sebanyak 16 orang (70%).

2. Kemampuan pelayanan aparat yang menyeluruh dan secara tuntas.

Berikut tabel hasil jawaban responden mengenai kemampuan pelayanan aparat yang menyeluruh dan secara tuntas.

Tabel 34. Jawaban responden mengenai kemampuan pelayanan aparat yang menyeluruh dan secara tuntas.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat mampu	0	0
2	Mampu	6	26
3	Cukup mampu	11	48
4	Kurang mampu	6	26
5	Tidak mampu	0	0
Jumlah		23	100 %

Sumber : Data Primer diolah tahun 2010

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah aparat yang menjawab mengenai kemampuan pelayanan aparat yang menyeluruh dan secara tuntas. Aparat yang menjawab “Mampu” sebanyak 6 orang (26%), “Cukup Mampu” sebanyak 11 orang (48%) dan aparat yang menjawab “Kurang Mampu” sebanyak 6 orang (26%).

3. Kemampuan aparat dalam memberikan penjelasan dan komunikasi dengan baik.

Berikut tabel hasil jawaban responden mengenai kemampuan aparat dalam memberikan penjelasan dan komunikasi dengan baik.

Tabel 35. Jawaban responden mengenai kemampuan aparat dalam memberikan penjelasan dan komunikasi dengan baik.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Mampu	0	0
2	Mampu	9	39
3	Cukup Mampu	9	39
4	Kurang Mampu	5	22
5	Tidak Mampu	0	0
Jumlah		23	100 %

Sumber : Data sekunder diolah tahun 2010

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah jawaban aparat mengenai kemampuan aparat dalam memberikan penjelasan dan komunikasi

dengan baik. Aparat yang menjawab “Mampu” sebanyak 9 orang (39%), aparat yang menjawab “Cukup Mampu” sebanyak 9 orang (39%), dan aparat yang menjawab “Kurang Mampu” sebanyak 5 orang (22%).

d. Deskripsi data tentang Perhatian (*Emphaty*)

1. Pelayanan yang diberikan aparat dalam pemberian perhatian secara khusus kepada masyarakat.

Berikut tabel hasil jawaban responden mengenai pelayanan yang diberikan aparat dalam pemberian perhatian secara khusus kepada masyarakat.

Tabel 36. Jawaban responden mengenai pelayanan yang diberikan aparat dalam pemberian perhatian secara khusus kepada masyarakat.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Perhatian	2	9
2	Perhatian	4	17
3	Cukup Perhatian	17	74
4	Kurang Perhatian	0	0
5	Tidak Perhatian	0	0
Jumlah		23	100 %

Sumber : Data sekunder diolah tahun 2010

Tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah jawaban aparat mengenai pelayanan yang diberikan aparat dalam pemberian perhatian secara khusus kepada masyarakat. Aparat yang menjawab “Sangat Perhatian” sebanyak 2 orang (9%), aparat yang menjawab “Perhatian” sebanyak 4 orang (17%) dan aparat yang menjawab “Cukup Perhatian” sebanyak 17 orang (74%).

2. Pelayanan yang diberikan aparat Disdukcapil dalam hal pemberian perhatian terhadap keluhan masyarakat.

Berikut tabel hasil jawaban responden mengenai pelayanan yang diberikan aparat Disdukcapil dalam hal pemberian perhatian terhadap keluhan masyarakat.

Tabel 37. Jawaban responden mengenai pelayanan yang diberikan aparat Disdukcapil dalam hal pemberian perhatian terhadap keluhan masyarakat.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Perhatian	2	9
2	Perhatian	10	43
3	Cukup Perhatian	11	48
4	Kurang Perhatian	0	0
5	Tidak Perhatian	0	0
Jumlah		23	100 %

Sumber : Data sekunder diolah tahun 2010

Tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah jawaban aparat mengenai pelayanan yang diberikan aparat Disdukcapil dalam hal pemberian perhatian terhadap keluhan masyarakat. Aparat yang menjawab “Sangat Perhatian” 2 orang (9%), aparat yang menjawab “Perhatian” sebanyak 10 orang (43%), dan aparat yang menjawab “Cukup Perhatian” sebanyak 11 orang (48%).

3. Pelayanan yang baik kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial.

Berikut tabel hasil jawaban responden mengenai pelayanan yang baik kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial.

Tabel 38. Jawaban responden mengenai pelayanan yang baik kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Selalu Sama	2	9
2	Sama	12	52
3	Sering Sama	9	39
4	Kadang-Sama	0	0
5	Selalu Tidak Sama	0	0
Jumlah		23	100 %

Sumber : Data sekunder diolah tahun 2010

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah jawaban aparat mengenai pelayanan yang baik kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial. Aparat yang menjawab “Selalu Sama” sebanyak 2 orang (9%), aparat yang menjawab “Sama” sebanyak 12 orang (52%), dan aparat yang menjawab “Sering Sama” sebanyak 9 orang (39%).

e. Deskripsi data tentang berwujud (*Tangible*)

1. Kebersihan dan kerapihan kantor

Berikut tabel hasil jawaban responden mengenai kebersihan dan kerapihan kantor.

Tabel 39. Jawaban responden mengenai kebersihan dan kerapihan kantor.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Bersih dan Rapih	0	0
2	Bersih dan Rapih	8	35
3	Cukup Bersih dan Rapih	15	65
4	Kurang Bersih dan Rapih	0	0
5	Tidak Bersih dan Rapih	0	0
Jumlah		23	100 %

Sumber : Data sekunder diolah tahun 2010

Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban aparat mengenai kebersihan dan kerapihan kantor. Aparat yang menjawab “Bersih dan Rapih”

sebanyak 8 orang (35%), dan aparat yang menjawab “Cukup Bersih dan Rapih” sebanyak 15 orang (65%).

2. Peralatan dan perlengkapan kantor.

Berikut tabel hasil jawaban responden mengenai peralatan dan perlengkapan kantor.

Tabel 40. Jawaban responden mengenai peralatan dan perlengkapan kantor.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Lengkap	0	0
2	Lengkap	6	26
3	Cukup Lengkap	10	44
4	Kurang Lengkap	7	30
5	Tidak Lengkap	0	0
Jumlah		23	100 %

Sumber : Data sekunder diolah tahun 2010

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah jawaban aparat mengenai peralatan dan perlengkapan kantor. Aparat yang menjawab “Lengkap” sebanyak 6 orang (26%), aparat yang menjawab “Cukup Lengkap” sebanyak 10 orang (44%), dan aparat yang menjawab “Kurang Lengkap” sebanyak 7 orang (30%).

3. Kerapihan dan penampilan aparat Disdukcapil.

Berikut tabel hasil jawaban responden mengenai kerapihan dan penampilan aparat Disdukcapil bisa dilihat pada tabel berikut.

Tabel 41. Jawaban responden mengenai kerapihan dan penampilan aparat.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Rapih	0	0
2	Rapih	5	22
3	Cukup Rapih	18	78
4	Kurang Rapih	0	0
5	Tidak Rapih	0	0
Jumlah		23	100 %

Sumber : Data sekunder diolah tahun 2010

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah jawaban aparat mengenai kerapihan dan penampilan aparat.. Aparat yang menjawab “Rapih” sebanyak 5 orang (22%), dan aparat yang menjawab “Cukup Rapih” sebanyak 18 orang (78%).

Melihat hasil dari jawaban aparat terhadap indikator kinerja aparat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran, maka hasil keseluruhan akan dilakukan analisis tabulasi sederhana untuk memberikan gambaran mengenai seberapa besar kinerja, dengan melakukan pengkategorian sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 I &= \frac{Nt - Nr}{K} \\
 &= \frac{75 - 15}{5} \\
 &= 12
 \end{aligned}$$

Diperoleh data interval berdasarkan hasil jawaban aparat untuk kategori kinerja aparat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran sebagai berikut:

Sangat Baik	: 64-75
Baik	: 52-63
Cukup Baik	: 40-51
Kurang Baik	: 28-39
Tidak Baik	: 15-26

Setelah data terkumpul disimpulkan bahwa, banyak jawaban dari aparat yang menjawab tidak baik. Mereka menilai bahwa kinerja mereka sebagai aparat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran berada pada kategori tidak baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilihat dari segi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsivines*), keyakinan (*assurance*), Perhatian (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*).

Berikut distribusi kategori jawaban aparat mengenai kinerja aparat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran ;

Tabel 41. Distribusi Kategori Jawaban Aparat Mengenai Kinerja Aparat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	64-75	0	0
2	Baik	52-63	5	22
3	Cukup Baik	40-51	18	78
4	Kurang Baik	28-39	0	0
5	Tidak Baik	15-26	0	0
Jumlah			23	100 %

Sumber : Data sekunder diolah tahun 2010

Berdasarkan perhitungan di atas, terlihat bahwa hasil jawaban para aparat lebih dari 50% yaitu 78% menyatakan bahwa kinerja diri mereka sebagai aparat didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masuk kedalam kategori yang “Cukup Baik”. Penilaian ini sama halnya seperti penilaian yang diberikan oleh masyarakat. Yang menyatakan bahwa lebih dari 50% yaitu 62% masyarakat menilai kinerja aparat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran masuk kedalam kategori yang “Cukup Baik”.

Kategori Tidak Baik disimpulkan penulis dengan melihat hasil jawaban responden berdasarkan 5 (lima) indikator kinerja menggunakan teori yang diungkapkan oleh Supranto. Teori tersebut menyatakan kinerja aparat dalam pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat dari segi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsivines*), keyakinan (*assurance*), Perhatian (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*). Berdasarakan 5 (lima) indikator yang digunakan penulis di dalam melakukan penelitian., penulis menyimpulkan bahwa aparat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran memiliki kinerja pada kategori “Tidak Baik” dalam melayani masyarakat, karena belum memiliki keandalan dalam melayani masyarakat.

3. Hasil Wawancara Kepada Masyarakat Mengenai Kinerja Aparat

Penelitian mengenai kinerja aparat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran ini berdasarkan 5 (lima) indikator yang dikemukakan oleh Supranto. Dalam hal ini

wawancara dilakukan kepada 5 orang informan yaitu masyarakat Gedong Tataan. Dari hasil wawancara diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Keandalan (*Reliability*)

Menurut bapak Sahrizal, masyarakat Gedong Tataan pengguna layanan publik menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat dalam proses pembuatan KTP, KK, dan Akta Catatan Sipil lainnya belum baik dikarenakan masih sering kali lewat dari waktu yang seharusnya, yaitu 3 sampai 14 hari kerja. Hal tersebut terbukti saat bapak Sahrizal membuat KTP, setelah satu bulan baru KTP selesai. Hal tersebut dikarenakan bapak sahrizal mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, namun ada masyarakat lain yang membuat KTP hanya dalam waktu 2 sampai 3 hari telah jadi dikarenakan ia memiliki kenalan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran. Begitu juga dengan sikap aparat dalam melayani masyarakat terkadang kurang ramah dalam menanggapi kebutuhan masyarakat.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Jumali, ia menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kurang tanggap melayaninya saat tiba di Kantor, aparat tidak dengan cepat melayani kebutuhan serta keluhannya. Pada saat itu bapak Jumali bertujuan untuk memperbaiki Kartu keluarganya yang terdapat kesalahan penulisan nama. Bapak Jumali diperintahkan oleh aparat

untuk meninggalkan KK yang salah dan 3 hari kemudian baru perbaikan KK dapat diambil.

3. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sunarti, ia menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melayaninya dengan sikap yang cukup sopan, akan tetapi tidak semua aparat demikian. Hal tersebut dialami ibu Sunarti saat ia akan membuat KTP ia dilayani dengan cukup baik, tapi pada saat waktu mengambil KTP ia dilayani aparat dengan sikap yang kurang baik dan KTP yang ia buat belum jadi padahal ia telah datang pada waktu yang telah ditentukan oleh aparat. Aparat hanya memberitahukan untuk mengambil KTP 1 sampai 2 hari lagi tanpa menjelaskan apa-apa.

4. Perhatian (*Emphaty*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Iwan, ia menyatakan bahwa saat ia mengeluhkan ada kesalahan penulisan dalam pembuatan Akta Kelahiran ia diberikan perhatian oleh aparat, akan tetapi dalam melaksanakannya mereka masih lambat atau menunda-tunda. Namun apabila masyarakat memiliki kenalan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mereka dilayani dengan cepat, apalagi jika ada pemberian uang tambahan yang diberikan kepada petugas.

5. Berwujud (*Tangible*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Susanti, ia menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berpenampilan cukup rapih, akan tetapi keadaan kantornya kurang rapih dan kurang bersih. Menurut penilaian Ibu Susanti kantor Disdukcapil belum memiliki peralatan dan perlengkapan yang memadai, jumlah komputer yang sedikit sedangkan banyak permintaan layanan yang harus dilayani. Jumlah ruangan dan meja kursi masih kurang. Hal ini dirasakan ibu Susanti pada saat ia memperpanjang jangka waktu Kartu Keluarga, aparat yang melayani berada di serambi kantor dan masyarakat menantri dengan berdiri.

4. Hasil Wawancara Kepada Aparat Mengenai Kinerja Aparat

Penelitian mengenai kinerja aparat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran ini berdasarkan 5 (lima) indikator yang dikemukakan oleh Supranto. Dalam hal ini wawancara dilakukan kepada 5 orang informan yaitu aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran. Dari hasil wawancara diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurlela S.Sos selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, ia menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan yang

sama kepada semua masyarakat dengan sikap yang ramah serta selalu siap menolong masyarakat. Proses pembuatan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil lainnya yang dilakukan aparat telah sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan apabila tidak ada kendala.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ibu Nurlela juga menyatakan bahwa aparat telah cukup tanggap dalam menanggapi masalah dan keluhan-keluhan dari masyarakat. Apabila terjadi suatu kesalahan dalam pelayanan, misalnya kesalahan nama pada Akta Kelahiran yang telah dibuat, aparat segera menanggapi dan memperbaiki kesalahan tersebut, akan tetapi aparat membutuhkan waktu 2 sampai 3 hari untuk menyelesaikannya.

3. Jaminan (*Assurance*)

Menurut bapak Drs. Masykur Hasan, aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran melayani masyarakat dengan sopan dan ramah. Akan tetapi terkadang aparat kurang mampu untuk memberikan penjelasan dan komunikasi dengan baik dikarenakan masyarakat yang sulit memahami penjelasan petugas sehingga sering kali menjadi hambatan sulit untuk melakukan pelayanan yang tuntas.

4. Berwujud (*Tangible*)

Bapak Drs. Masykur Hasan menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran cukup tanggap dalam menanggapi keluhan dari masyarakat, aparat juga cukup memberikan perhatian pada keperluan pelanggan. Pada dasarnya aparat

berlaku adil kepada semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan, akan tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa terkadang ada perbedaan dalam pelayanan bagi masyarakat yang memiliki kerabat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mereka tidak harus mengikuti prosedur namun KTP, KK, ataupun Akta Catatan Sipil lainnya yang dibuat lebih cepat selesai.

5. Perhatian (*Empathy*)

Ibu Leni Meliza salah satu aparat sebagai staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan kebersihan dan kerapian kantor merupakan hal utama yang harus dijaga, karena dapat dilihat jelas oleh mata dan pasti dinilai oleh masyarakat. Oleh karena itu aparat selalu menjaga kebersihan dan kerapian kantor sehingga keadaan kantor cukup bersih dan rapih, begitu juga dengan kebersihan dan kerapian pegawainya. Akan tetapi ia menyatakan bahwa peralatan dan perlengkapan pada kantor masih kurang lengkap terutama jumlah kursi dan meja yang kurang mencukupi.

Berdasarkan hasil wawancara, penulis menyimpulkan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran memiliki kinerja yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dilihat hasil wawancara dari masyarakat yang menggunakan pelayanan bahwa pelayanan aparat cukup memenuhi kelima indikator seperti yang dinyatakan oleh Supranto yaitu, dari segi keandalan (*reliability*), terdapat ketepatan waktu dalam pelayanan aparat Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, adanya persamaan pelayanan antara masyarakat satu dengan yang lain, serta sikap yang kurang ramah oleh aparat kepada pelanggan. Dari segi ketanggapan (*responsivines*), aparat dinilai tidak sudah cukup tanggap dalam menyelesaikan masalah yang timbul, cukup tanggap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan, serta cukup tanggap dalam memenuhi keluhan dari masyarakat. Dari segi jaminan (*Assurance*), aparat masih cukup mampu melayani masyarakat secara menyeluruh dan tuntas, serta memiliki kemampuan yang cukup dalam memberikan penjelasan dan komunikasi dengan baik kepada masyarakat pengguna pelayanan. Dari segi empati (*emphaty*), aparat dinilai cukup memiliki perhatian terhadap keluhan masyarakat, dan memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat dengan tidak adanya perbedaan status sosial. Dari segi berwujud (*Tangible*), yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata, peralatan dan perlengkapan kantor untuk melayani masyarakat dinilai belum lengkap, aparat dinilai mampu menjaga kebersihan dan kerapihan kantor dan penampilan diri pribadi mereka dinilai cukup bersih dan rapih. Hal ini menunjukkan aparat sudah memperhatikan kepentingan umum dan tidak lebih mengutamakan kepentingan pribadi.

C. Hambatan dan Tantangan Dalam Pelayanan Publik

Salah satu fungsi sekaligus tugas utama birokrasi publik (pemerintah) adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat (pelayanan prima). Dalam teori pelayanan publik, pelayanan prima (*excellent service*) dapat diwujudkan jika ada Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Standar Pelayanan Minimal adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam Rancangan Undang-undang Pelayanan Publik, standar pelayanan ini setidaknya-tidaknya berisi tentang: dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, pengawasan intern, penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan jaminan pelayanan.

Belum adanya Standar Pelayanan Minimal pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Pesawaran merupakan suatu hambatan untuk mengetahui lebih nyata (*riil*) mengenai kualitas yang merupakan bagian untuk mengetahui kinerja pelayanan. Hal ini mengingat bahwa Kabupaten Pesawaran merupakan kabupaten baru yang baru terbentuk 3 tahun ini. Oleh karena itu, belum adanya Standar Pelayanan Minimal merupakan tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Pesawaran untuk meningkatkan kinerja pelayanan dengan menggunakan peraturan yang telah ditetapkan saat ini yakni Peraturan Bupati Kabupaten Pesawaran Nomor 11

Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Catatan Sipil di Kabupaten Pesawaran.

Pada sisi yang lebih makro dan ideal, tujuan pengukuran kinerja pelayanan pemerintah (unit pelayanan) adalah untuk memotivasi unit pelayanan dalam meningkatkan kinerja khususnya dalam merealisasikan *good governance* dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini juga menjadi tantangan bagi seluruh aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran untuk meningkatkan kinerja pelayanan agar dapat merealisasikan *good governance* dalam pelayanan umum.