

STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PONOROGO

Muhammad Furqoni

S1 Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Surabaya
muhammad_furqoni@yahoo.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Lokasi penelitiannya ialah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo No.08 Ponorogo. Fokus Penelitian ini menggunakan lima strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik antara lain: strategi pengembangan struktur, strategi pengembangan penyederhanaan atau sistem prosedur, strategi pengembangan infrastruktur, strategi pengembangan budaya atau kultur, strategi pengembangan infrastruktur. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penulisan skripsi ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo sudah berjalan lancar. Saran yang dapat diambil dari penulis adalah dengan cara memberikan informasi secara lengkap mengenai prosedur yang mudah, cepat, transparan, efisien, seharusnya pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil mengembangkan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kebutuhan dan pelaksanaan kerja sehari-hari agar dapat berjalan secara efektif, efisien, dan berkesinambungan serta pengguna layanan lebih ditingkatkan lagi bersosialisasi kepada masyarakat dalam pentingnya menggunakan layanan program e-KTP untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan

Abstract

The Purpose of this study is to determine a strategy to improve the quality of public services in the Office of Population and Civil Registration Ponorogo. This study used a descriptive qualitative research approach. Location research is in the Office of Population and Civil Registration No.08 Ponorogo Ponorogo. The focus of this study using five strategies to improve the quality of public services include: strategy development structure, developing a strategy or system simplification procedures, infrastructure development strategy, a strategy of cultural development or culture, infrastructure development strategy. Data collection techniques used in this thesis are interviews, observation and documentation. Technical analysis of the data used is the analysis of qualitative data. The results showed that the implementation of e-ID card program in the Office and Civil Registration Ponorogo been running smoothly. Suggestions that can be drawn from the authors is to provide complete information on the procedure that is easy, fast, transparent, efficient, should the population and civil registration offices to develop facilities and infrastructure that can support the needs and the implementation of day-to-day work in order to be able to effectively, efficient, sustainable and users further enhanced social services to the community in the importance of using the e-ID card service program to improve service quality.

Keywords: Strategy, Public Service, Quality Service

PENDAHULUAN

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah yang sesuai dengan amanat UUD 1945 maka pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya sendiri. Untuk menciptakan terwujudnya kesejahteraan masyarakat pemerintah daerah melakukan strategi melalui

pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Salah satu dari strategi pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik dan efisien.

Pelaksanaan otonomi daerah yang luas, nyata, dan bertanggung jawab di awal reformasi tidak dapat dipisahkan dari keinginan untuk menciptakan tatanan pemerintahan yang demokratis, tatanan pemerintahan yang lebih banyak memberikan kewenangan kepada daerah dan rakyat untuk mengelola

dan mengatasi persoalan daerahnya. Sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, Pemerintahan Daerah secara terus menerus meningkatkan pelayanan publik.

Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan lebih besar untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan.

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan dengan tanpa membeda-bedakan status dari masyarakat yang dilayani. Salah satu filosofi dari otonomi daerah adalah semakin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu untuk dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, selayaknya perlu diketahui terlebih dahulu persoalan-persoalan yang dihadapi oleh masyarakat. Setelah permasalahan pelayanan masyarakat diinventarisir dan dilakukan analisis, maka perlu dilakukan strategi pelayanan yang efektif dan sesuai dengan karakteristik wilayah dan penduduknya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo, sebagai salah satu instansi pemerintah dalam melaksanakan *e*-KTP dengan memberlakukan sosialisasi pada tahun 2012, dengan adanya pelaksanaan program *e*-KTP diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya di Kabupaten Ponorogo.

Dengan adanya pelaksanaan program *e*-KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo telah berupaya untuk merealisasinya dengan berbagai cara agar kualitas pelayanannya menjadi baik dan efisien. Salah satu aparat pemerintah yaitu kepala bagian kependudukan dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo menjelaskan bahwa secara umum pelaksanaan *e*-KTP sudah berjalan dengan lancar. Akan tetapi, kepala bagian kependudukan mengakui jika pelaksanaannya kurang maksimal karena tidak semua masyarakat bersedia datang ke kantor untuk melakukan proses perekaman data, kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat ponorogo yang berkaitan dengan pengetahuan *e*-KTP itu sendiri.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, terlihat bahwa banyak masyarakat yang tidak mengetahui fungsi dan kegunaan serta manfaat dari *e*-KTP itu sendiri. Karena banyak masyarakat yang tidak mengetahui prosedur dan cara pembuatan *e*-KTP, akibatnya pegawai yang menangani *e*-KTP cukup kesulitan dan membutuhkan waktu untuk menjelaskan kembali kepada masyarakat. Kondisi tersebut terjadi kurang adanya sosialisasi tentang *e*-KTP yang diberikan

oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo kepada masyarakat.

Selanjutnya pada jurnal ini akan dibahas mengenai bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan public di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo (Studi Pelayanan Pada *e*-KTP),serta untuk mengetahui strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo (Studi Pada Pelayanan *e*-KTP), Pengertian Pelayanan dan strategi meningkatkan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Diantaranya sebagai berikut:

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*Intangible*). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Istilah pelayanan lain dalam bahasa Inggris adalah “*service*”. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan :

“pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Selanjutnya Moenir (2002:16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan. diantaranya adalah Moenir :

Menurut Moenir (2000:8) mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pasolong (2007:4), menyatakan pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Menurut Moenir (2000:8) mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya Sampara Lukman (2000:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2005:2) yaitu :

“pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.”

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja atau satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

2. Asas dan Penyelenggaraan Publik

Asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu :

a. Tranparansi

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

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

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

d. Partisipatif

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

e. Kesamaan Hak

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

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

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

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No.25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

1. Kepentingan Umum
2. Kepastian Hukum
3. Kesamaan Hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perbaikan khusus bagi kelompok rentan
11. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Prinsip-prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian Waktu
4. Akurasi
5. Kejujuran
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan

10. Keamanan dan kenyamanan
11. Kecermatan
12. Tidak diskriminatif

Prinsip pelayanan publik merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. "Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan." Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003, meliputi :

- 1) **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- 2) **Waktu Penyelesaian**
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) **Biaya Pelayanan**
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) **Produk Pelayanan**
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) **Sarana dan Prasarana**
Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- 6) **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**
Kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan,

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bias mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

A. Kualitas Pelayanan Publik

1. Pengertian Kualitas

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :performance (kinerja), reability (keandalan), easeof use (mudah dalam penggunaan), esthetics (estetika), dan sebagainya. bahwa kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus menerus

sehingga dikenal istilah Q = MATCH (Meets Agreed Terms and Changes). Menurut the American Society of Quality Control (Purnama N, 2006:9), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk aaulayanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten.

Gasperz dalam Sampara Lukman (2000 hal 9-11) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan aktraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (Harbani Pasolong, 2007:132) adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan. Triguno (1997:76) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus seseorang kelompok organisasi mengenai kualitas sumber daya kerja, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat..

Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan Kasmir (Harbani, 2007:133) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Menurut Feigenbaum kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full costumer satisfaction). Suatu produk dikatakan berkualitas jika dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen terhadap suatu produk.

2. Dimensi Kualitas

Dimensi-dimensi kualitas menurut Parasuraman dan kawan-kawan dalam Tjiptono (1996:70) mengidentifikasi lima dimensi pokok, yaitu ::

1. Bukti langsung (*taingible*), diantaranya fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*realibility*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Pelayanan yang handal merupakan harapan pelanggan. Hal ini berarti pelayanan tersebut tepat waktu di setiap saat, dalam aturan yang sama dan tanpa kesalahan.
3. Daya tanggap (*responsiviness*), yaitu keinginan atau harapan para staf atau pegawai untuk

membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan staf atau pegawai dalam memberikan pelayanan, kesopanan dan menghormati pelanggan, serta sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*empaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Adanya dimensi kualitas tersebut maka setiap instansi atau lembaga memiliki dasar yang dipakai pedoman untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga dapat tercapai pelayanan yang unggul dalam memenuhi harapan atau bahkan melebihi harapan pelanggan tersebut.

B. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Meningkatkan kualitas pelayanan publik terdapat banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Upaya tersebut akan memiliki pengaruh yang cukup luas terutama pada budaya organisasi secara keseluruhan. Berikut merupakan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (1996:88-96), yaitu :

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan/jasa
Setiap instansi berupaya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya. Oleh karena itu, langkah pertama yang perlu dilakukan instansi adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan pelayanan/jasa bagi pasar sasaran.
2. Mengelola harapan pelanggan
Setiap instansi hendaknya tidak berusaha-lebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan agar janji yang ditawarkan pada pelanggan tidak menjadi harapan kosong bagi para pelanggan. Janji yang ditawarkan menjadi peluang untuk memenuhi harapan pelanggan.
3. Mengelola bukti (*evidence*) kualitas pelayanan/jasa
Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan lama dan sesudah pelayanan atau jasa diberikan oleh instansi, karena pelayanan/jasa merupakan kinerja instansi dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang layanan.
4. Mendidik pelanggan/konsumen tentang pelayanan/jasa
Membantu pelanggan dalam memahami suatu pelayanan/jasa merupakan salah satu upaya menyampaikan kualitas pelayanan atau jasa. Pelanggan yang telah terdidik nantinya

akan mampu mengambil keputusan cara lebih baik.

5. Mengembangkan budaya kualitas
Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari: Filosofi; Keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan. Agar dapat tercipta budaya kualitas yang baik, dibutuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi. Selain itu ada pula delapan program pokok yang saling terkait untuk membentuk budaya kualitas, yaitu; pengembangan individual, pelatihan manajemen, perencanaan sumber daya manusia, standar kerja, pengembangan karir, survei opini, perlakuan yang adil, dan *profit sharing* atau pembagian laba.
6. Menciptakan *Automating Quality*
Adanya otomatisasi dapat manusia yang variabilitas kualitas pelayanan/jasa yang disebabkan kurangnya sumber daya yang dimiliki. Meskipun demikian, sebelum memutuskan akan melakukan otomatisasi, instansi perlu melakukan penelitian untuk menentukan bagian yang membutuhkan sentuhan manusia dan bagian yang memerlukan otomatisasi. Perlu dihindari adanya otomatisasi yang mencakup keseluruhan layanan/jasa.
7. Menindaklanjuti Pelayanan/jasa
Menindaklanjuti pelayanan/jasa dapat membantu memisahkan aspek-aspek pelayanan/jasa yang perlu ditingkatkan. Instansi perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan/jasa yang diberikan.
8. Mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan/jasa
Suatu sistem yang secara sistematis mengumpulkan dan menyebarluaskan informasi kualitas pelayanan/jasa dalam pengambilan keputusan. Informasi yang dibutuhkan mencakup segala aspek, meliputi data saat ini dan masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai instansi dan pelanggan.

Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggung jawab. Konsep

yang ditawarkan para ahli untuk meningkatkan kualitas pelayanan public cukup banyak. Salah satu diantara strategi tersebut yang cukup dominan, yaitu strategi Osborne dan Plastrik (2001). Menurut Osborne dan plastrik, peningkatan pelayanan publik di lingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan lima strategi, yaitu :

- 1) Strategi pengembangan struktur
Struktur yang dimaksud bukan hanya merujuk pada pengertian organisasi publik itu sendiri, tetapi menyangkut pengertian kelembagaan yang luas. Konsep kelembagaan berhubungan dengan nilai, norma, aturan hukum, kode etik, dan budaya. Sedangkan organisasi merupakan tempat orang berkumpul untuk mengorganisir dirinya.
- 2) Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur
Sistem prosedur mengatur secara detail tahapan pelayanan, maka sistem prosedur ini yang sering menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien, dan tidak efektif.
- 3) Strategi pengembangan infrastruktur
Menyangkut penyediaan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi (telematika).
- 4) Strategi pengembangan budaya atau kultur
Berkaitan dengan proses perubahan karakter dan pola pikir seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat.
- 5) Strategi pengembangan kewirausahaan
Meliputi menumbuhkembangkan jiwa kewirausahaan, serta membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatan.

Berdasarkan dua strategi yang telah dijelaskan diatas, hanya satu strategi yang dipilih oleh peneliti, yaitu strategi yang digunakan oleh Osborne dan Plastrik (2001). Hal ini dikarenakan strategi tersebut lebih baku, operasional, bersifat umum, mudah dipahami, serta lebih utama mampu diterapkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diteliti oleh peneliti. Pemilihan salah satu strategi tersebut juga dilatarbelakangi dari segi permasalahan yang ada dan sebagai cara untuk menanggulangnya.

3. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Ruang lingkup pelayanan publik yang disajikan oleh Nurmandi (2010: 32-33). Dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan Publik, yaitu :

“ruang lingkup pelayanan publik mempunyai berbagai dimensi, seperti : (1). Dimensi politik. Dimensi ekonomi, dimensi sosial, dimensi organisasi dan komunikasi, Dimensi politik menyangkut hubungan antar warga Negara dan politisi dan policy maker dalam pelayanan publik politisi dalam pemilihan umum menjanjikan

kepada warga Negara untuk meningkatkan fasilitas pendidikan atau bebas biaya pendidikan merupakan salah satu contoh kontrak politik antara kedua belah pihak. Sementara itu, dimensi ekonomi mencakup pembiayaan pelayanan publik; apakah akan dibiayai oleh Negara ataukah oleh pihak swasta, dimensi sosial pilihan-pilihan secara sengaja dalam kebijakan untuk mengalokasikan dan memproduksi pelayanan publik kepada kelompok sosial tertentu, misalnya kelompok masyarakat miskin. Dimensi organisasi dan komunikasi yang menyangkut kinerja organisasi pelayanan public; standar kinerja, aparat pelaksana, komunikasi antara penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan dan lain sebagainya.”

Apabila ditarik sebuah kesimpulan, maka ruang lingkup pelayanan publik diatas, meliputi :

- a. Dimensi politik menyangkut hubungan warga negara, politisi, serta policy maker.
- b. Dimensi ekonomi mencakup pembiayaan pelayanan publik.
- c. Dimensi sosial membahas kebijakan untuk melayani publik.
- d. Dimensi organisasi dan komunikasi menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik, standar kinerja, aparat pelaksana, komunikasi antara penerima.

4. Sasaran Pelayanan Publik

Sasaran layanan publik adalah kepuasan. Hal ini bukanlah sesuatu yang sederhana, disebabkan untuk menciptakan sebuah kepuasan sendiri merupakan proses yang rumit, karena kepuasan seringkali bersifat subjektif sehingga tidak dapat diukur dengan pasti. Kepuasan sebagai sasaran utama sebuah pelayanan mempunyai dua komponen, yaitu komponen layanan dan produk (Moenir, 2000;197). Berikut ini merupakan penjelasan mengenai komponen layanan dan produk, yaitu :

1) Layanan

Agar layanan dapat memuaskan, maka pemberi layanan harus memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu :

- a) Tingkah laku yang sopan merupakan bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain, dengan sopan santun orang mersa dihormati dan dihargai sebagaimana layaknya dalam hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah mnjadi kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.
- b) Cara menyampaikan hendaknya memperhatikan pada prinsip yang berlaku dengan tujuan menghindari penyampaian yang menyimpang.
- c) Waktu penyampaian seperti pada surat-surat atau dokumen sebagai produk dan pengolahan masalah, merupakan hal penting dalam rangka pelayanan.
- d) Keramahtamahan dapat ditandai melalui; cara pembicaraan wajar, tidak dibuat-buat; cukup jelas. Tidak menimbulkan keraguan. Disampaikan

dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa sopan dan benar.

2) **Produk**

Barang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya transaksi jual beli antara seseorang dengan pihak penjual atau perantara.

Jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tak berdimensi, tetapi dapat dinikmati oleh panca indera dan/atau perasaan (gerak, suara, keindahan, kenyamanan, rupa) selain ada juga yang berbentuk fisik yang dituju (penampilan, warna dan lainnya). Surat-surat berharga pada umumnya sebagai hasil kegiatan atau pekerjaan administrasi perkantoran.

5. **Kerangka Kerja Pemberian Pelayanan Publik**

Dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009, batasan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Warga negara dapat menentukan standar pelayanan publik dan kewajiban pejabat atau pelayanan public pada warga negara dengan kepastian pelaksanaannya. Maksudnya adalah masyarakat atau pengguna layanan dapat mengetahui dengan pasti tugas kerja dan tanggung jawab suatu organisasi sesuai dengan bidang tugas kerjanya. Hal ini memberikan gambaran yang jelas akan organisasi yang melaksanakan fungsi kerjanya.

Organisasi yang memberikan pelayanan publik baik pemerintah atau swasta memiliki otonomi untuk mengelola organisasi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pengambil kebijakan. Pada penyedia yang dimiliki oleh pemerintah, seperti departemen atau dinas. maka aturannya berupa peraturan daerah atau peraturan perundang-undangan. Sebaliknya, pada penyedia swasta memiliki mekanisme organisasi yang lebih longgar atau bebas dan dinamis karena menyesuaikan dengan situasi dan kondisi lingkungan. Hal ini dikarenakan perubahan tarif layanan dilakukan sesuai dengan analisis *cost* dan *benefit* untuk bersaing dengan penyedia lainnya.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2011:4) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Sesuai dengan penjelasan tersebut peneliti ingin memberikan gambaran atau deskripsi tentang Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

Lokasi adalah tempat atau daerah yang menjadi objek penelitian dan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian. Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo yang beralamat di Jalan Aloon-Aloon Utara No.08 Kecamatan Ponorogo Kabupaten Ponorogo. Fokus penelitian yang digunakan ialah menggunakan lima strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut Osborne dan Plastrik (2001)

1. Strategi pengembangan struktur
2. Strategi pengembangan atau sistem penyederhanaan prosedur
3. Strategi pengembangan infrastruktur
4. Strategi pengembangan budaya atau kultur
5. Strategi pengembangan kewirausahaan

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Penganalisaan data skripsi ini dideskripsikan secara kualitatif, yaitu menggambarkan tentang upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo dan menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo berada di Jalan Aloon-Aloon Utara No.08 Kelurahan Mangkujayan, Kabupaten Ponorogo. Kabupaten Ponorogo terdiri dari 22 Kelurahan/desa dengan jumlah kepadatan penduduk lebih dari 1.026.000 Jiwa. Gedung tersebut berlantai dua dan terdapat Ruang Sekretariat, Ruang Bidang Kependudukan, Ruang Bidang Pencatatan Sipil, dan Ruang Bidang Perkembangan Kependudukan, Ruang Bidang Umum dan Kepegawaian, Ruang Bidang Keuangan, Ruang Bidang Penyusunan Program dan Pelaporan.

Foto.1

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Ponorogo



2. Lokasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo

Secara geografis lokasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo adalah sebagai berikut :

- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Wonogiri
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Pacitan
- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Madiun
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Nganjuk dan Kabupaten Tulungagung.

3. Lingkup wilayah kerja Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo

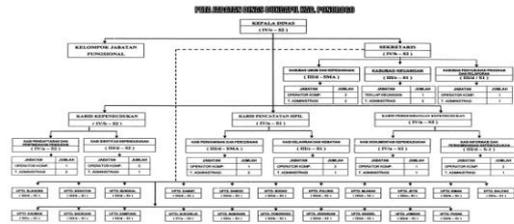
Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo merupakan instansi vertical dari pemerintah kabupaten ponorogo yang dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya melayani UPTD di tingkat kecamatan yang terdiri dari 22 yaitu kelurahan/desa

4. Keadaan Pegawai Negeri Sipil Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo

Keadaan Pegawai Negeri Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo pada bulan April 2012 berjumlah 205 pegawai dengan pembagian pegawai pria berjumlah 105 orang dan pegawai wanita 100 orang. Pegawai Negeri Sipil yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo digolongkan berdasarkan jabatan, tingkat pendidikan, pangkat golongan ruang, agama dan unit kerja yang ada didalam Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Rekapitulasi dari daftar pegawai yang ada dalam lingkup Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo dapat dilihat melalui tabel-tabel yang ada didaftar lampiran.

5. Struktur Organisasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo

Susunan organisasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo ditetapkan dengan Peraturan Bupati Nomor. 12 Tahun 2011 tentang Uraian Jabatan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo pasal 20. Adapun struktur organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo digambarkan sebagai berikut:



A. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo merupakan salah satu organisasi penyedia layanan ikut serta aktif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan. Upaya yang dilakukan merupakan strategi yang dijalankan oleh instansi; dalam hal ini menggunakan lima strategi Osborne dan Plastrik (2001) di lingkungan birokrasi, yaitu :

1) Strategi Pengembangan Struktur

Struktur yang dimaksud bukan hanya merujuk pada pengertian organisasi pelayanan publik itu sendiri, tetapi menyangkut pengertian kelembagaan yang lebih luas. Konsep kelembagaan berhubungan dengan nilai, norma, aturan hukum, kode etik, dan budaya. Sedangkan organisasi merupakan tempat orang berkumpul untuk mengorganisir dirinya. Pada strategi pengembangan struktur ini organisasi pelayanan public dituntut untuk mengembangkan struktur organisasinya agar maju, berkembang, dan bersaing secara sehat dengan instansi penyedia layanan publik lainnya secara sehat mengikuti arus global.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai organisasi pelayanan publik juga memiliki struktur organisai yang terus mengalami perkembangan. Rotasi pegawai dipandang sebagai langkah upaya instansi dalam menilai kinerja para pegawainya dan mengembangkan prospek usahanya agar menumbuhkan hasil yang lebih maksimal. Rotasi juga dilaksanakan untuk menambah wawasan, pengalaman dan melengkapi

kompetensi/ kemampuan untuk pekerja sebagai bagian dari pembinaan karir selanjutnya.

2) **Strategi Pengembangan atau Penyederhanaan Sistem Prosedur**

Sistem prosedur mengatur secara detail tahapan pelayanannya, maka sistem prosedur ini yang sering menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien, dan tidak efektif. Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur merupakan langkah yang dilakukan organisasi, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3) **Strategi Pengembangan Infrastruktur**

Menyangkut penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah, dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, model pengembangan pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi (telematika)

Penyediaan fasilitas fisik merupakan fasilitas utama yang mendukung berjalannya upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, diantaranya : gedung atau kantor, komputer, alat transportasi yang digunakan sebagai aset kantor dalam melangsungkan kegiatan usaha, seperti mobil dan sepeda motor.

Pengembangan model pelayanan baru yang bertujuan agar model pelayanan lama dapat diubah sedemikian rupa untuk menciptakan nilai dan fungsi yang lebih baik daripada sebelumnya, lebih efektif dan efisien, lebih mudah dan dinamis. model pelayanan baru yang akhir ini sering dibahas yaitu layanan program e-KTP, dimana pelaksanaan pelayanan e-KTP sekarang dapat dilakukan berdasarkan peraturan undang baru dan dapat dilakukan di tingkat kecamatan.

Pemanfaatan teknologi informasi (telematika) merupakan fasilitas penunjang lainnya yang berupa sistem teknologi dan informasi yang memudahkan masyarakat maupun pegawai dalam kegiatan usaha yang dilakukan oleh Dispendukcapil, seperti :komputerisasi yang disediakan pada setiap tempat guna penyimpanan data maupun informasi yang diperlukan, spanduk, poster maupun banner sebagai bagian dari sistem informasi yang disediakan untuk memudahkan masyarakat memperoleh kejelasan informasi, baik yang berisi tentang data instansi maupun program yang sedang dijalankan.

4) **Strategi Pengembangan Budaya atau Kultur**

Berkaitan dengan proses perubahan karakter dan pola pikir seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat. Dalam organisasi layanan publik, perilaku pegawai dalam melayani masyarakat

sangat penting kaitannya dengan kemajuan organisasi tersebut dikarenakan apabila organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan rasa kepuasan pada diri pelanggan sudah dapat dipastikan citra organisasi tersebut dikatakan baik dan maju. Masyarakat merasa dihargai dan menjadikan masyarakat merasa aman, percaya, dan terus melakukan wujud kerjasama dengan organisasi layanan public itu sendiri.

Budaya kerja, merupakan sekumpulan pola perilaku yang melekat secara keseluruhan pada diri setiap individu dalam sebuah organisasi. Membangun budaya berarti juga meningkatkan dan mempertahankan sisi-sisi positif. Serta berupaya membiasakan pola perilaku tertentu agar tercipta suatu bentuk baru yang lebih baik. Perilaku yang tercermin dalam melayani masyarakat merupakan wujud upaya dari instansi dispendukcapil ikut serta dalam masalah pembinaan karakter pegawai. Tiap pegawai dalam mengikuti pendidikan dan pelatihan (diklat) dari instansi dilatih untuk mampu memberikan pelayanan yang baik, responsive, dan berkualitas. Perilaku ini juga menjadi penilaian tersendiri pada diri tiap pegawai yang diberikan instansi terhadap dirinya.

5) **Strategi Pengembangan Kewirausahaan**

Meliputi menumbuhkembangkan jiwa kewirausahaan serta membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatn. Strategi ini menjelaskan tentang upaya yang dilakukan para pegawai dalam sosialisasi terhadap program Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Ponorogo.layanan yang dimaksud adalah layanan e-KTP.

Penjelasan mengenai strategi pengembangan kewirausahaan tampak pada meningkatnya antusias masyarakat beserta jumlah pemohon e-KTP, layanan e-KTP dijelaskan dengan tujuan untuk mendorong masyarakat agar berpartisipasi dalam program yang disosialisasikan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Ponorogo. Sedangkan jumlah masyarakat dijelaskan dengan maksud terdapat adanya peningkatan jumlah masyarakat yang ingin memproses layanan e-KTP, terhitung sejak akhir bulan 2012 sampai dengan akhir bulan 2013.

B. Pembahasan

1. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo

Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan birokrasi menurut Osborne

dan Plastrik (2001) dapat dilakukan dengan menggunakan lima strategi, yaitu :

- 1) Strategi Pengembangan Struktur
Struktur yang dimaksud bukan hanya merujuk pada pengertian organisasi pelayanan publik itu sendiri, tetapi menyangkut pengertian kelembagaan yang lebih luas. Konsep kelembagaan berhubungan dengan nilai, norma, aturan hukum, kode etik, dan budaya. Sedangkan organisasi merupakan tempat orang berkumpul untuk mengorganisir dirinya. Struktur organisasi atau instansi selalu berkembang dan bersifat baru, karena sering bergantinya waktu menjadikan struktur organisasi atau instansi mengalami perubahan, baik dalam hal rotasi pegawai atau pindah. Hal inilah yang menjadi faktor penilaian kinerja pegawai. Adanya penilaian pada diri tiap pegawai juga mampu mendorong pegawai untuk memperbaiki kinerjanya. Apabila dirasakan ada perubahan pada kinerja pegawai maka sudah dapat dipastikan pegawai tersebut akan mengalami perputaran dalam penempatan tempat kerja.
- 2) Strategi Pengembangan atau Penyederhanaan Sistem Prosedur
Sistem prosedur mengatur secara detail tahapan pelayanan, maka sistem prosedur ini yang sering menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien, dan tidak efektif. Faktor pemicunya sering didasari dengan rasa ketidakjujuran pada diri pegawai, tingkat pelayanan yang tidak memuaskan. Menghindari terjadinya tindakan suap tersebut, maka diperlukan strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur. Misalnya yang ada pada kantor Dispendukcapil, pegawai harus mampu melayani masyarakat dengan rasa jujur, pelayanan yang cepat dan tanggap (responsiveness), transparansi biaya, akuntabilitas (tanggungjawab), serta pengharapan lainnya yang mampu membangun citra positif di mata masyarakat.
- 3) Strategi Pengembangan Infrastruktur
Menyangkut penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah, dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi (telematika). Strategi pengembangan infrastruktur ini dibahas lebih detail dalam penelitian ini dengan tujuan untuk memfokuskan pada upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satunya contohnya program e-KTP yang merupakan bentuk pengembangan model pelayanan yang baru terhadap masyarakat, yang didalam pelaksanaannya membutuhkan sarana dan prasarana seperti alat rekam, foto, yang bisa diakses untuk pendataan program e-KTP tersebut.
- 4) Strategi Pengembangan Budaya atau Kultur
Berkaitan dengan proses perubahan karakter dan pola pikir seorang pegawai yang didasari oleh

pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat. Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo selaku organisasi atau instansi yang menyediakan pelayanan publik memiliki konsep kelembagaan yang teratur. Hal ini dimaksudkan agar seluruh tata cara dan sistem yang ada didalamnya, termasuk perilaku pegawai memiliki pedoman pada nilai, norma, aturan, kode etik, maupun budaya yang harus ditaati. Kesadaran pada diri tiap individu merupakan salah satu strategi pengembangan budaya, karena dapat membangun citra instansi juga memberikan nilai positif bagi individu itu sendiri. Pegawai Kantor Dispendukcapil harus memberikan peranan dalam strategi pengembangan sistem ini guna meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan pada konsep kelembagaan, yang meliputi nilai, norma, aturan, kode etik, dan budaya, didalam instansi.

- 5) Strategi Pengembangan Kewirausahaan
Meliputi menumbuhkembangkan jiwa kewirausahaan, serta membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatan. Berkaitan dengan strategi pengembangan kewirausahaan ini pegawai diharuskan mampu meningkatkan produktivitas layanan barang maupun nilai jasa instansi. Hal ini ditandai dengan hampir semua bagian pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo diharuskan ikut mensosialisasikan program baru, yaitu e-KTP. Tujuan yang dicapai yaitu berupa kualitas produk dan jasa sehingga memicu kepuasan masyarakat.

Kemampuan tiap pegawai memberikan kontribusi penuh pada keberhasilan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memiliki jiwa untuk wirausaha dalam mengembangkan instansi untuk menjadikan pelayanan yang tanggap dan mendorong upaya mengefektifkan pelayanan yang dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.

Oleh karena itu akan terciptanya kepuasan masyarakat dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara masyarakat dan pemberi layanan menjadi baik, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas masyarakat terhadap pelayanannya dan mampu membangun pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud, saling menguntungkan satu sama lain demi terlaksananya program yang dijalankan.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta fokus penelitian tentang upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten

Ponorogo, maka peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik terkait program pelaksanaan e-KTP yang dilaksanakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo sudah berjalan lancar, meskipun pada beberapa tahap dalam pelayanannya masih ditemukan masalah atau hambatan.

Teori kualitas pelayanan publik menurut Osborne dan Plastrik menjelaskan bahwa upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terdapat lima strategi dasar, yaitu strategi pengembangan struktur, strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur, strategi pengembangan infrastruktur, strategi pengembangan budaya/kultur, strategi pengembangan kewirausahaan. Adapun kesimpulan dari lima indikator dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo, diantaranya :

Strategi pengembangan struktur, dalam peningkatan kinerja pegawai sangatlah penting untuk menunjang pelayanan didalam instansinya dengan adanya rotasi atau perpindahan pegawai dari tingkat jabatan maka instansi telah menyusun struktur organisasi yang baik agar menciptakan pegawai yang profesional. Rotasi pegawai dipandang sebagai langkah upaya instansi dalam menilai kinerja para pegawainya dan mengembangkan prospek usahanya agar menumbuhkan hasil yang lebih maksimal. Pada strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur, diantaranya adanya pihak khususnya Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo mempunyai wewenang terhadap sistem pelayanannya terkait pelaksanaan program e-KTP di daerahnya dengan menciptakan perlunya penyederhanaan terhadap proses standar pelayanannya agar masyarakat yang akan berkepentingan dalam pengurusan KTP lebih mudah dan efektif.

Strategi pengembangan infrastruktur, antara lain dengan penyediaan fasilitas, seperti : pembangunan gedung yang baru untuk mempermudah dalam pelayanannya, alat transportasi yang digunakan sebagai asset kantor dalam melangsungkan kegiatan usahanya, seperti mobil dan montor, pemanfaatan teknologi informasi (telematika), seperti komputerisasi yang disediakan pada setiap tempat guna penyimpanan data maupun informasi yang diperlukan; spanduk, poster maupun banner sebagai bagian dari sistem informasi yang disediakan untuk memudahkan masyarakat memperoleh kejelasan informasi, baik yang berisi tentang data instansi maupun program yang sedang dijalankan.

Strategi pengembangan pengembangan budaya atau kultur, yaitu berkaitan dengan proses perubahan karakter dan pola pikir seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat. Pada strategi pengembangan kewirausahaan, meliputi menumbuhkan kembangkan

jiwa kewirausahaan, serta membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi bidang Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo, agar dalam proses pelayanan pelaksanaan program e-KTP dapat berjalan secara maksimal. Adapun saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Instansi harus terus melaksanakan pelatihan secara berkala bagi pegawai, rotasi pegawai diperlukan sebagai langkah upaya instansi dalam menilai kinerja para pegawainya dan mengembangkan prospek usahanya agar menumbuhkan hasil yang lebih maksimal.
2. Diperlukan sistem prosedur yang mudah, cepat, transparansi, efisien, dan responsif bagi masyarakat.
3. Seharusnya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat atau pengguna layanan lebih ditingkatkan lagi bersosialisasi kepada masyarakat dalam pentingnya menggunakan layanan program e-KTP untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.
4. Mengembangkan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kebutuhan dan pelaksanaan kerja sehari-hari agar dapat berjalan secara efektif, efisien, dan berkesinambungan.
5. Perilaku para pegawai harus terus mendapatkan perhatian dan pengawasan agar tidak menyalahi aturan yang berlaku dan menjadi budaya organisasi yang baik untuk menumbuhkan citra instansi.
6. Bagi pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih memantau lagi para pegawainya yang terjun kelapangan dalam proses pelaksanaan program tersebut agar strategi yang di buat terlaksana dengan baik dan mencapai suatu tujuan.

Menanggapi kendala-kendala yang terjadi diperlukan kecepatan, ketanggapan, dan ketepatan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Ponorogo dalam menyikapi keluhan yang dilakukan oleh masyarakat. Selain itu perlu adanya perbaikan dan perubahan, khususnya yang menyangkut sistem serta sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo dalam pembangunan sistem jaringan antar unit instansi juga dibutuhkan sebagai bagian dari mitra

atau kerjasama, dan membeli alat-alat produksi yang memadai untuk mengantisipasi segala macam keluhan masyarakat. Dibutuhkan tingkat pengawasan yang tinggi sebagai bagian dari koreksi (perbaikan) dalam hal pelayanan dan mengejar kepuasan masyarakat sebagai bagian dari citra instansi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Undang- Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang- Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Keputusan Bupati Ponorogo Nomor 65 Tahun 2008 tentang uraian tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.
- Muhammad, Farouk dan Djaali. 2005. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Restu Agung.
- Moleong, Lexy. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. 2007. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiansyah.2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, dimensi, indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ratminto & Atik Septi Winarsih A. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Gajah Mada University Press
- Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pelayanan publik
- Sedarmayanti.2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Keputusan Menteri Pendahayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Sampara, Lukman.1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Nasution, M.N.2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sinergi Visi Utama.
- David Osborne dan Peter Plastrik, 2000. *Memangkas Birokrasi*. PPM. Jakarta.
- David Osborne, Ted Gaebler, 1996. *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government)* Teruna Gravika. Jakarta.