

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulis mengenai analisis tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat dengan menggunakan 6 dimensi kualitas pelayanan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Administrasi publik merupakan suatu proses kerjasama yang dilakukan pemerintah untuk melayani masyarakat dalam mencapai tujuan yaitu kesejahteraan masyarakat. Kaitan administrasi publik dengan kepuasan masyarakat yaitu administrasi publik tidak lepas dari kegiatan pemenuhan akan kebutuhan masyarakat atau pelayanan publik sehingga ketika melayani masyarakat pasti masyarakat mengharapkan pelayanan yang baik dan memuaskan sesuai dengan dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Communication*. Kepuasan masyarakat merupakan pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat yang telah dilakukan di lapangan menggunakan 6 dimensi kualitas pelayanan dengan 19 faktor-faktor, dapat disimpulkan bahwa pelayanan penerbitan e-KTP TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat berdasarkan rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,74 yang masih berada dibawah rata-rata tingkat kepentingan/harapan

sebesar 3,48 dengan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan sebesar 78,69% sehingga masuk dalam kategori memuaskan.

2. Secara umum kinerja pelayanan penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat dapat dikatakan puas, namun 6 faktor kualitas pelayanan dibawah rata-rata tingkat kesesuaian dan belum dikatakan memuaskan, yaitu :

1) Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Tepat Waktu merupakan tanggung jawab TPDK atas janji layanan penerbitan e-KTP yang hanya membutuhkan waktu 4 hari kerja. Namun, karena adanya kasus korupsi blangko e-KTP, waktu penerbitan e-KTP tersebut harus di tunda dan hal tersebut sangat berdampak pada masyarakat pengguna jasa yang merekam data untuk cetak e-KTP di Tahun 2015-2016. Setelah diadakan kembali blangko tersebut pegawai TPDK menjanjikan kepada pengguna jasa e-KTP akan jadi di bulan dan tanggal yang ditentukan, hal itu tidak sesuai saat pengguna jasa menagih janji pegawai tersebut namun ternyata tidak ada hasil/e-KTP yang dibutuhkan belum jadi. Janji layanan tersebut membuat masyarakat kesal dan merasa dirugikan terutama masalah waktu oleh instansi tersebut.

2) Kecepatan Pelayanan merupakan salah satu faktor kualitas pelayanan yang sangat dibutuhkan masyarakat sebagai pengguna jasa untuk memperlancar dan mempermudah mendapatkan layanan. Hal tersebut belum terjadi pada TPDK karena pegawai belum mampu melakukan pekerjaan dan melayani satu persatu pengguna jasa dengan cepat dan cekatan sehingga antrian

menumpuk dan berdampak pada ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan pegawai TPDK.

- 3) Kecepatan/Tanggap Pegawai dalam Merespon Keluhan adalah salah satu simpati pegawai terhadap pengguna jasa sehingga pegawai menjadi pendengar yang baik untuk keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa. Keluhan tersebut tidak hanya didengarkan dan ditampung dalam waktu yang lama namun juga harus segera ditindaklanjuti atau diambil tindakan penanganan keluhan-keluhan dari pengguna jasa tersebut. Menurut beberapa responden dan pengamatan yang peneliti lakukan, pegawai TPDK hanya menampung berbagai keluhan masyarakat namun tidak segera menindaklanjuti keluhan tersebut. Sehingga masyarakat harus menunggu terlalu lama untuk pengambilan e-KTP.
- 4) Keramahan dan Kesopanan Pegawai merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan pelayanan publik terutama pelayanan yang harus berhadapan langsung dengan pengguna jasa. Pegawai di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat memiliki sopan santun dalam melayani setiap masyarakat pengguna jasa baik saat menerima layanan maupun diluar menerima layanan. Apabila sikap sopan tidak diikuti dengan sikap yang ramah dan *personality* yang menarik akan terlihat menegangkan dalam memberikan pelayanan. Sebagian besar pegawai belum memberikan pelayanannya dengan ramah serta murah senyum, tetapi ada beberapa pegawai yang sudah mencoba menyapa dengan senyuman saat berhadapan dengan pengguna jasa. Hal tersebut disebabkan karena sebagian besar

pegawai pada saat berhadapan langsung dengan masyarakat enggan untuk memberi salam dan menyapa sehingga pelayanan terkesan kaku dan menakutkan, seperti kurangnya senyum dari para pegawai, nada bicara yang kurang mengenaikan hati, hingga jawaban yang agak ketus dari pegawai atas pertanyaan masyarakat yang membuat masyarakat pengguna jasa merasa kurang dihargai.

- 5) Kemudahan Mendapatkan Informasi sangat penting untuk kelancaran suatu pelayanan publik, karena untuk mendapatkan informasi setiap pengguna jasa turut serta merasakan kemudahannya baik melalui media sosial maupun berinteraksi secara tatap muka dengan pegawai khusus penyedia layanan informasi. Di TPKD belum memanfaatkan hal tersebut sehingga beberapa pengguna jasa ikut mengantri hanya untuk mendapatkan informasi terkait e-KTP yang sudah jadi. Papan pengumuman yang disediakan terkait penerbitan e-KTP juga tidak terupdate oleh pegawai akibatnya masyarakat harus ikut mengantri untuk memastikan hal tersebut.
- 6) Kemudahan Kontak dengan Pegawai merupakan faktor yang sangat penting bagi kelancaran sebuah pelayanan publik, karena komunikasi yang interaktif dan efektif dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Pihak TPKD sudah memberikan fasilitas kemudahan dengan mencantumkan *contact person* di setiap bidang pelayanan, namun beberapa masyarakat masih menganggap hal tersebut tidak efisien apabila pegawai tidak merespon dengan cepat dan jelas, akibatnya masyarakat enggan menanyakan kepastian pelayanan yang dibutuhkan terutama e-KTP.

3. Pada diagram kartesius, terdapat 3 faktor kualitas pelayanan yang dijadikan prioritas utama guna memenuhi kinerja dan harapan masyarakat, diantaranya yaitu: Kecepatan pelayanan dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,51 dan tingkat kinerja sebesar 2,45; Keramahan dan Kesopanan pegawai dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,55 dan tingkat kinerja sebesar 2,71, dan Kemudahan untuk mendapatkan informasi dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,53 dan tingkat kinerja sebesar 2,73. Terdapat 7 faktor kualitas pelayanan yang mendapat prioritas rendah, dimana faktor-faktor ini dianggap kurang penting oleh masyarakat yang menyebabkan faktor-faktor dalam kuadran ini kurang perlu mendapatkan perbaikan segera dari pihak TPDK yaitu Kecermatan Pegawai dengan nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,73 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,41; Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Tepat Waktu dengan nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,45 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,47; Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Penerbitan e-KTP dengan nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,84 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,42; Kecepatan/tanggap pegawai dalam merespon keluhan dengan nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,54 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,44; Kesabaran Pegawai dengan nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,74 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,47, Perhatian/Kepedulian Pegawai dengan nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,71 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,39; Kemudahan

untuk mengadakan kontak dengan pegawai dengan nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,63 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,43.

Terdapat 4 faktor kualitas pelayanan yang dianggap kurang penting tetapi kinerja pelayanannya memuaskan masyarakat sebagai pengguna jasa, yaitu: Kerapian Penampilan Pegawai dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,38 dan rata-rata tingkat kinerja diatas rata-rata sebesar 2,95; Kemampuan Pegawai dalam Menggunakan Alat Bantu dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,44 dan rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,87; Keamanan Pelayanan dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,47 dan rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,91; dan Tanggung Jawab Pegawai dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,48 dan rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,77. Ada pula 5 faktor kualitas dimensi pelayanan yang sudah dianggap baik oleh masyarakat sehingga masyarakat puas dengan kinerja dari pihak TPDK, yaitu Kelengkapan Sarana dan Prasarana dengan rata-rata tingkat kepentingan 3,58 dan tingkat kinerja 2,91; Kebersihan Ruang Tunggu dengan rata-rata tingkat kepentingan 3,60 dan tingkat kinerja 2,91; Kenyamanan Ruang Tunggu dengan rata-rata tingkat kepentingan 3,53 dan tingkat kinerja 2,77; Kejelasan pegawai dalam memberikan informasi dengan rata-rata tingkat kepentingan 3,56 dan tingkat kinerja 2,83; dan Keadilan (perlakuan sama) pegawai dengan rata-rata tingkat kepentingan 3,55 dan tingkat kinerja 2,83.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui faktor-faktor dari 6 dimensi kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh masyarakat tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat, dan

tingkat kinerja di bawah rata-rata sehingga kurang memuaskan masyarakat serta perlu adanya prioritas dalam melakukan perbaikan pelayanan publik dan peningkatan kembali terkait kepuasan masyarakat yaitu Kecepatan pelayanan; Keramahan dan Kesopanan pegawai, serta Kemudahan untuk mendapatkan informasi

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian penulis, maka saran yang dapat diberikan untuk TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat pada faktor-faktor kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kinerja rendah di bawah rata-rata namun dianggap penting dalam menentukan kepuasan masyarakat dengan tingkat harapan yang tinggi sehingga dapat dikatakan kurang memuaskan hingga tidak memuaskan adalah sebagai berikut:

1. Kecepatan Pelayanan sangat perlu dilakukan pegawai agar pengguna jasa tidak lagi menunggu antrian pelayanan untuk waktu yang lama, sebagaimana dikeluhkan oleh masyarakat setiap kali menggunakan layanan di instansi ini. Masyarakat yang terlalu lama menunggu untuk mengambil e-KTP, namun ternyata belum juga jadi, menjadi kecewa dan tidak puas pada kinerja pegawai. Untuk mengatasi keluhan masyarakat tersebut perlu adanya optimalisasi kinerja pegawai, diantaranya: mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada dengan memperjelas *jobdesk* masing-masing pegawai sehingga lebih efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, selain itu meningkatkan *softskillsnya* dengan memberikan pelatihan peningkatan kerja terutama dalam memahami *job analysisnya* dan ketrampilan kerjanya. Pelatihan tersebut

seperti Diklat “*Service Excellent*”, dapat meningkatkan pemahaman pegawai terhadap tantangan, ketrampilan dan kompetensi yang dibutuhkan agar berhasil dalam sebuah pelayanan. Bekerja untuk melayani pelanggan membutuhkan kecepatan. Seiring dengan pertumbuhan *e-commerce*, dukungan teknologi dan kesadaran pentingnya pelayanan pelanggan, perlu strategi dalam menghadapi tantangan yang semakin berat. Pelayanan yang baik akan meningkatkan citra instansi. Tujuan program pelatihan ini adalah untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan yang diberikan pegawai Pelayanan Publik kepada Masyarakat, meningkatkan kesadaran pegawai pelayanan publik tentang *service excellent*, dan meningkatkan pemahaman aparatur pelayanan publik bahwa kepuasan masyarakat akan pelayanan sebagai pendukung kesuksesan organisasi publik. Selain itu perlu adanya *maintenance* IT melalui perawatan/pemeriksaan sistem pengendalian pemeliharaan jaringan teknologi secara rutin supaya memperlancar kecepatan pelayanan kepada masyarakat, sehingga kepuasan pengguna layanan semakin meningkat.

2. Pegawai TPKD Kecamatan Semarang Barat dinilai kurang ramah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Seperti kurangnya senyum oleh pegawai, nada bicara yang kurang mengena, hingga jawaban yang agak ketus oleh pegawai atas pertanyaan masyarakat yang membuat masyarakat pengguna jasa merasa kurang dihargai. Disarankan agar pegawai TPKD Kecamatan Semarang Barat lebih bersikap ramah dan komunikatif kepada masyarakat, supaya masyarakat pengguna jasa merasa lebih dihargai dan tercipta suatu interaksi yang menyenangkan sehingga masyarakat terus

mempercayakan pelayanan publik yang dibutuhkan kepada instansi tersebut. Apabila pegawai ramah dan sopan santun kepada semua masyarakat pengguna jasa tanpa membeda-bedakan maka akan tercipta citra yang positif bagi TPKD Kecamatan Semarang Barat maupun Dispendukcapil Kota Semarang. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat perlu juga menanamkan budaya organisasi dalam hal keramahan, komunikasi positif, komunikasi interpersonal yang baik, diawali dengan melalui kegiatan dialog dan gathering atasan dan bawahan sehingga dapat menurunkan stres kerja pada pegawai, dengan demikian dapat mendukung suasana ditempat kerja lebih nyaman dan kondusif. Untuk mendukung suasana kerja yang kondusif perlu dibudayakan kebiasaan senyum, salam dan sapa mulai dari tingkat atasan sampai bawahan sehingga tidak muncul lagi keluhan masyarakat dalam hal keramahan pegawai dan pelayanan tidak terkesan menegangkan.

3. Untuk mengatasi keluhan masyarakat terhadap cara pegawai dalam menyampaikan informasi dapat diatasi dengan memberikan pelatihan *public speaking* (cara berkomunikasi dengan tepat, jelas, sopan, dan ramah serta dengan nada dan tutur kata yang baik) bagi pegawai sehingga dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam hal berkomunikasi secara efektif dan positif sehingga masyarakat merasa nyaman dan mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu kepuasan layanan informasi pada masyarakat dapat diupayakan dengan menggunakan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang akurat melalui *updating* informasi menggunakan media sosial. Salah satunya melalui website dengan pembuatan

program yang dapat menginformasikan kemajuan proses permohonan e-KTP sehingga masyarakat tidak perlu datang ke TPDK hanya untuk menanyakan proses e-KTPnya.

4. Sarana prasarana penerbitan e-KTP terutama alat sidik jari, laser mata dan kamera perlu ditingkatkan kembali kualitas alat-alat tersebut agar tidak sering terjadi error saat perekaman data. Hal tersebut dapat menghambat proses pelayanan penerbitan e-KTP yang membuat masyarakat harus kembali lagi ataupun menunggu sampai alat-alat tersebut selesai diperbaiki. Disarankan bagi pegawai TPDK untuk setiap harinya selalu mengecek kesiapan alat-alat tersebut.