

Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pohuwato

Farhan Moh Radjak^{1*}, Yakop Noho Nani², Romy Tantu³

¹²³Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo

Email: farhanradjak18@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pohuwato. (2) untuk mengetahui bagaimana faktor yang menentukan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif karena penelitian ini mengeksplor fenomena kualitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten pohuwato. Teknik pengumpulan data ini melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan analisis data dimulai dari pencatatan, reduksi, display, verifikasi sampai penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pohuwato pada aspek kualitas pelayanan publik masih kurang optimal dalam segi penampilan dan kemampuan, dan pada responsibilitas, akuntabilitas dan transparansi masih perlu untuk ditingkatkan lagi. Dan faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan yang dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana, alat penunjang dalam pelayanan masih perlu untuk diperbaiki dan sumber daya manusia yang ada di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pohuwato masih harus perlu ditingkatkan lewat pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik.*

Article Info

Received date: 30 November 2023

Revised date: 12 December 2023

Accepted date: 22 December 2023

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa public, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*). Pada saat lingkungan bisnis bergerak ke suatu arah persaingan yang semakin ketat dan kompleks, dimana titik tolak strategi bersaing selalu diarahkan kepada asumsi, bahwa kondisi pasar sudah bergeser dari “*seller market*” ke “*buyer market*”, maka sebagai kata kuncinya menurut Husaini (1998:3) dalam (Rudi Rinaldi: 2012:24) adalah memenangkan persaingan pasar melalui orientasi strategi pada manajemen pelayanan prima (*excellent service management*).

Kualitas pelayanan publik tidak lepas dari persepsi mengenai kualitas. Terdapat beberapa pengertian dari para ahli terkait kualitas. Tjiptono mendefinisikan “kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan; kecocokan untuk pemakaian; perbaikan keberlanjutan; bebas dari kerusakan/cacat; pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; melakukan segala sesuatu dengan benar; sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan” (Hardiyansyah, 2011).

Kualitas pelayanan dapat dikatakan berkualitas ataupun tidak didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Parasuraman mendefinisikan “penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan” (Hardiyansyah, 2011). Penilaian kualitas pelayanan merupakan tingkat kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Dalam (Siti, Rustam & Yakop, 2023) Pelayanan publik dapat dilihat dari kualitas yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan. Pelayanan publik

dapat dikatakan baik jika kualitas yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan baik. Begitupun sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas.

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi Masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (2000), diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara, daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka Upaya pemenuhan kebutuhan Masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari pengertian tersebut pada prinsipnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktifitas yang berlangsung berurutan, yang dilaksanakan oleh seseorang, kelompok, atau suatu organisasi melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato, sebagai salah satu instansi pemerintah dalam mengadakan aplikasi online terkait pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato. Dengan adanya aplikasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya di Kabupaten Pohuwato. Dengan adanya pelaksanaan program aplikasi digital yang diluncurkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato telah berupaya untuk merealisasikan berbagai cara agar kualitas pelayanannya menjadi baik dan efisien. Salah satu aparatur pemerintah yaitu kepala bagian kependudukan dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato menjelaskan bahwa secara umum pelaksanaan aplikasi digital sudah berjalan dengan baik dan lancar. Akan tetapi, kepala bagian kependudukan mengakui jika pelaksanaannya kurang maksimal karena tidak semua masyarakat bisa untuk mengakses lewat gadget, namun hal ini pula mempermudah masyarakat yang dari jauh untuk dapat melakukan pelayanan.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, terlihat bahwa banyak masyarakat yang belum mengetahui prosedur pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pohuwato. Karena banyak masyarakat yang tidak mengetahui prosedur dan cara mengakses aplikasi simontok, akibatnya pegawai yang melayani cukup kesulitan dan membutuhkan waktu untuk menjelaskan kembali kepada masyarakat. Kondisi tersebut terjadi kurang adanya sosialisasi tentang pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato kepada masyarakat.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara jasa atau pemerintah secara maksimal dengan segala keunggulan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat. Ada tiga hal yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah kepada masyarakat diantaranya adalah responsibilitas, akuntabilitas dan transparansi. (Mardiasmo, 2006).

Parasuraman (2011:26), mengemukakan konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas pelayanan “RATER” (“responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability). Inti dari konsep kualitas pelayanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap. (Responsiveness), menumbuhkan adanya jaminan (assurance), menunjukkan bukti fisik (tangible) yang dapat dilihatnya, menurut empati (empathy) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (reliability) dalam menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan penyediaan pelayanan (*services*) dengan mengikuti aturan dasar dan kebutuhan yang telah diputuskan sebelumnya oleh orang lain atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi. Pelayanan publik atau biasa disebut dengan *public service* merupakan setiap bentuk layanan, termasuk layanan dan barang publik yang merupakan tanggung

jawab dari instansi pemerintah pusat dan dilakukan pada suatu daerah, serta pada lingkungan yang dimiliki oleh negara. (Sellang 2016). Dalam (Asna, Yanti & Novianty, 2022: 3677) penerima layanan atau bisa disebut dengan pelanggan dimana mereka merupakan masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan dan memerlukan pelayanan administrasi publik berada pada kategori baik dengan nilai 92,28%.

Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pohuwato

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat Kabupaten Pohuwato sebagai penyedia pelayanan dalam hal ini penyedia jasa. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato selaku penyedia jasa yang berhubungan langsung dengan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan dari pengguna layanan.

Dengan adanya program pemberlakuan Kartu Keluarga (KK) dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Nasional dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) tahun 2012, maka seluruh KK dan KTP yang telah diterbitkan harus dilakukan penggantian. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 tahun 2006, Perubahan atas UU No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, diantaranya menegaskan tentang KTP elektronik yang disebut sebagai KTP-el dan berlaku seumur hidup. Dan pengurusannya menjadi tanggungjawab sepenuhnya pemerintah pusat yang dilaksanakan oleh instansi pelaksana di Provinsi dan Kabupaten/Kota. Nomor Induk Kependudukan menjadi identitas tunggal untuk semua urusan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan alasan penelitian ini harus terjun ke lapangan untuk menemukan dan melakukan observasi sehingga dapat mengamati langsung keadaan sebenarnya mengenai kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pohuwato. Data dan sumber data. Data primer merupakan data-data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dengan cara langsung dari sumbernya. Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan peneliti dari semua sumber yang sudah ada, seperti data yang berasal dari dokumen-dokumen dan jurnal penelitian.

Teknik pengumpulan data

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2019:28) menjelaskan bahwa observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Apabila dilihat pada proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi, dibedakan menjadi partisipan dan non partisipan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti) dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai. (Hamzah, 2021:48)

3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2019:35) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Teknik analisis data

1. Pengumpulan data

Mengelola dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkrip wawancara, men-scranning materi, mengetik, data lapangan atau memilah-milah dan menyusun data tersebut kedalam jenis yang berbeda-beda tergantung pada sumber informasi.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang, yang tak perlu dan mengorganisasikan data-data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan menjadi tema.

3. Penyajian data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan analisis dalam bentuk matrik, network, cart, atau grafis. Pada penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, tabel, bagian dan berubangan antar kategori. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan dan tersusun sehingga semakin mudah di pahami.

4. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verivication*)

Kesimpulan merupakan penarikan kesimpulan dan verivikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pohuwato

Sesuai dengan tujuan dari penelitian yaitu, untuk meneliti dan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten pohuwato dengan melihat responsibilitas, akuntabilitas dan transparansi dalam kualitas pelayanan publik.

1. Responsibilitas

Responsibilitas adalah sikap yang ditunjukan oleh para pegawai pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pohuwato dalam pelayanan publik. Responsibilitas pelayanan publik oleh pegawai Dukcapil Pohuwato kepada masyarakat cukup baik, dengan pelayanan yang ramah dan juga cepat, hal itu selalu di ingatkan oleh pimpinan atau kepala dinas dalam pelayanan yang diutamakan adalah bagaimana respon dari para pemberi pelayanan kepada masyarakat. Responsibilitas pelayanan publik yang ada di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pohuwato, dikaji berdasarkan konsep yang dikemukakan oleh Kohler (dalam Mohammad, 2004: 39) dimana aspek responsibilitas dibagi kedalam dua aspek yaitu:

- a. Responsibilitas objektif, mencakup hal-hal eksternal yang menjadi faktor dan dorongan seorang pemberi layanan melakukan tanggung jawabnya dalam menjalankan tugas dan fungsinya ketika memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.
- b. Responsibilitas subjektif merupakan tuntutan seseorang untuk melaksanakan kewajiban sebagai bentuk pertanggung jawaban terhadap hukum, organisasi dan Masyarakat, maka pada subjektif responsibilitas ini merupakan hal yang menjadi faktor pendorong terhadap seseorang untuk bertindak memenuhi kewajibannya tersebut atau keyakinan diri seseorang untuk memenuhi tanggung jawabnya di dalam melaksanakan kewajibannya pada organisasi dan masyarakat.

Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip dari good governance. Akuntabilitas merupakan syarat terhadap terciptanya penyelenggaraan good governance, demokratis dan amanah. Kelembagaan pemerintahan yang berakuntabilitas publik memiliki arti bahwa lembaga tersebut senantiasa mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat. Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggungjawab yang besar untuk kepentingan bersama bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja. Pentingnya akuntabilitas dalam sebuah pelayanan publik akan menentukan jalannya pelayanan publik atau terciptanya pelayanan publik yang responsif dan prima. Pelayanan publik yang diberikan oleh para birokrat kepada masyarakat akan menentukan kualitas dan kesejahteraan hidup masyarakat di suatu negara, jika dibarengi dengan penerapan prinsip akuntabilitas. Dalam hal ini masyarakat dalam suatu negara dapat dikatakan sejahtera apabila kebutuhan mereka dapat terpenuhi secara merata dan juga angka kemiskinan di negara tersebut berkurang. Salah satu bentuk usaha pemerintah dalam mensejahterakan masyarakatnya yaitu dengan cara memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, akuntabel dan transparansi. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, akuntabel dan transparansi tersebut diperlukan reformasi birokrasi dalam rangka perubahan yang sesuai dengan tuntutan dan perkembangan masyarakat.

Menurut Mursyidi (2013), akuntabilitas adalah mempertanggung jawabkan pengelolaan sumber daya serta pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara periodik.

Transparansi

Transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat. (Mardiasmo, 2006). Dalam (Pebrianto, Ismet & Rustam, 2020: 18) transparansi yang dilaksanakan oleh pemerintah berdasarkan asas kebijakan yang sudah ditetapkan, seperti transparansi anggaran kepada publik melalui pemasangan baliho yang memuat informasi program dan alokasi anggaran yang dibutuhkan.

Menurut Meutiah (2008) Transparansi yakni adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau oleh publik. Keterbukaan informasi diharapkan akan menghasilkan persaingan politik yang sehat, toleran, dan kebijakan dibuat berdasarkan pada referensi publik. Prinsip ini memiliki 2 aspek, yaitu: 1. Komunikasi publik, dan 2. Hak masyarakat terhadap akses informasi.

Konsep transparansi menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan *stakeholders* yang membutuhkan. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Sebaliknya, kalau sebagian atau semua aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan itu tertutup dan informasinya sulit diperoleh oleh para pengguna dan *stakeholders* lainnya, maka penyelenggaraan pelayanan itu tidak memenuhi kaidah transparansi.

Faktor-faktor Yang Menentukan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana kerja adalah peralatan dan perlengkapan serta alat bantu dalam melakukan pelayanan publik yang ada pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato yang dapat dilihat dari ketersediaan dan penggunaan alat sarana dan prasarana. Sesuai hasil penelitian di temukan bahwa peralatan dan perlengkapan kerja seperti komputer, printer dan fasilitas lainnya menjadi faktor pendukung untuk melakukan peningkatan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato. Namun masih terdapat sarana prasarana yang kurang memadai sehingga menjadi faktor penghambat kualitas para pegawai kantor Dukcapil Pohuwato dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hal ini dapat dilihat dari beberapa peralatan dan perlengkapan yang masih rusak dan tidak bisa dipakai.

Sesuai dengan penjelasan dari Hamzah (2000) bahwa hasil penelitian ini menunjukan peralatan dan perlengkapan kerja yang menjadi faktor pendukung seharusnya harus dibenahi karna peralatan dan perlengkapan sebagai penunjang kualitas para pegawai kantor Dukcapil Pohuwato dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Pohuwato, jika ada beberapa alat bantu yang rusak maka pelayanan yang akan diberikan akan kurang maksimal dan tidak dapat mewujudkan peningkatan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan publik terhadap Masyarakat dan hal tersebut dapat membuat citra pelayanan kantor Dukcapil menjadi buruk dimata masyarakat Kabupaten Pohuwato.

Hal ini juga di sampaikan oleh Andra dan Surya (2018) dalam penelitian ini di jelaskan bahwa alat bantu dalam melakukan pekerjaan seharusnya sudah dapat di integrasikan agar memudahkan kualitas para pegawai dalam memberikan pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato, alat bantu tersebut sangat penting sebagai unsur penunjang dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang efektif dapat dilihat juga dari kualitas dan ketersediaan alat bantu yang dapat membantu pegawai Dukcapil dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kabupaten Pohuwato.

Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan kemampuan pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pohuwato dalam memberikan pelayanan publik pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pohuwato sebagai suatu kapasitas perorangan untuk mengerjakan berbagai tugas dalam pekerjaan yang dapat di lihat dari pengalaman, pelatihan dan pendidikan. Sesuai hasil

penelitian ditemukan bahwa sumber daya manusia dari pengembangan, pelatihan dan pendidikan menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato. Namun pada aspek kekurangannya masih harus dilakukan pengembangan dalam segi pendidikan bagi seluruh pegawai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pohuwato karena hal tersebut bisa menjadi faktor penghambat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pohuwato.

Sesuai dengan penjelasan Robbins (2015:47) hasil penelitian ini menunjukkan sumber daya manusia dari pengembangan dan pengalaman kerja menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dukcapil Pohuwato, dan pegawai yang memiliki kapasitas individu untuk mengerjakan tugas pelayanan yang ada di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pohuwato. Kemampuan para pegawai sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pohuwato karena bentuk pelayanan yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di kantor Dukcapil Pohuwato. Jadi dapat dikatakan bahwa untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan yang ada di kantor Dukcapil Pohuwato maka harus di sertai dengan kapasitas individu yang baik dan mampu menghasilkan kualitas yang terbaik. Sehingga kantor Dukcapil Pohuwato terus mengembangkan kemampuan sumber daya manusia melalui pendidikan lanjut dan teknis lainnya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan Publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pohuwato belum memenuhi standar kualitas pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat yang dapat menciptakan kepuasan dalam pelayanan administrasi. Hal ini dapat di lihat dari kualitas dan kinerja pegawai kantor Dukcapil Pohuwato dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato dilihat dari responsibilitas yang masih terus diperbaiki dan menjadi catatan penting bagi Kepala Dinas Dukcapil sebagai pucuk pimpinan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato. Khususnya pada peningkatan kemampuan para pegawai dan keterampilannya dalam bekerja. Dilihat dari akuntabilitas terwujud melalui system yang telah di tegakkan oleh kepala dinas Dukcapil. Dilihat dari transparansi terwujud melalui keterbukaan pegawai terhadap masyarakat.
2. Faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato melalui kualitas pegawai Dukcapil Pohuwato dalam memberikan pelayanan publik yaitu adanya sarana prasarana dan sumber daya manusia yang mampu mewujudkan pelayanan publik yang baik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato di lihat dari adanya fasilitas kantor yang disediakan dan juga adanya sumber daya manusia di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato. Namun masih terdapat faktor penghambat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato di lihat juga dari adanya fasilitas yang rusak dan belum memadai dan juga jenjang pendidikan dari para sumber daya manusia yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato.

REFERENSI

- Aneta, A., Aneta, Y., & Djafri, N. (2022) Pengembangan Manajemen Berbasis Pelayanan Administrasi Publik Pada Tingkat Pendidikan Anak Usia Dini. *Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 6 (4), 3669-3679.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*.
- Mardiasmo. (2004). Otonomi Dan Manajemen Keuangan Daerah. Andi. Yogyakarta.
- Meutiah Ganie Rochman, (2000), Perubahan Pemerintahan: Good Governance.
- Mohammad, Ismail, dkk. 2004. Konsep dan Pengukuran Akuntabilitas. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Naim, I., Isa, R., & Tohopi, R. (2022). Efektivitas Program Generasi Berencana Dalam Pengembangan Keluarga Berkualitas di Kecamatan Duingingi Kota Gorontalo. *Jambura Journal of Administration and Public Service*, 2(2), 91-98.

- Rinaldi, Rudi. (2012) Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Public Administration Journal*, 1(1), 22-34.
- Robbins, S.P., Judge, (2016). Perilaku Organisasi. *Jakarta. Salemba Empat*.
- Sugiyono, M. (2019). Penelitian dan Pengembangan Research and Development. *Bandung: Alfabeta*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G (2016). Service, quality dan satisfaction. *Yogyakarta: Andi Offset*.