

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare



Gambar 4.1

##### 4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare

- Nama Lembaga : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Status : Sebelum terbentuk menjadi dinas sendiri, Capil sebelumnya bernaung di bawah Dinas Tenaga Kerja. Pada April 2011 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare baru mulai melakukan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan, sebelumnya pelayanan dilakukan di Kantor Sistem Pelayanan Satu Atap.
- Lokasi : Jl. Veteran No.16, Mallusetasi, Kec. Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan.
- Kodepos : 91111
- Telp/Wa/SMS Aduan : 0811415227

Email : *tu.disdukcapil@gmail.com*

Website : *https://disdukcapil.pareparekota.go.id*

#### **4.1.2 Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare merupakan Dinas baru yang dibentuk pada tanggal 7 Februari 2011 sebagai amanah dari Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 4 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah dan terakhir telah diubah dengan Peraturan daerah Kota Parepare Nomor 8 Tahun 2016.

Dengan terbentuknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare pada tanggal 7 Pebruari 2011 dengan menunjuk Drs. Muhammad Safri sebagai Kepala Dinas dengan masa periode sampai dengan bulan Februari 2015, disebabkan Drs. Muhammad Safri meninggal dunia, selanjutnya sekretaris dinas Hj. Nini Suryani, S.Sos. di tunjuk sebagai Pelaksana Harian (PLH) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kemudian pada tanggal 16 Maret 2015 oleh Walikota Parepare Ditunjuk Pelaksana Tugas (PLT) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ir. Syukur Razak, M.Si. Sampai dengan 4 Mei 2015.

Selanjutnya pada tanggal 5 Mei 2015 dilantik secara resmi sebagai pejabat Definitif Drs. H. Amran, M.Pd. sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kemudian pada tanggal 13 Februari 2017 H. Iwan Asaad, AP, M.Si ditunjuk sebagai Pelaksana Tugas (PLT) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena pejabat definitif ditahan oleh Kejaksaan Negeri Parepare, Selanjutnya pejabat

definitif Drs. H. Amran, M.Pd. Kembali menjabat sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sampai februari 2019. Selanjutnya pada tanggal 27 Februari 2019 Ditunjuk Pelaksana Tugas (PLT) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Saifullah, S.IP. Sampai pada Tanggal 31 Desember 2019 karena memasuki masa pensiun.

Kemudian pada tanggal 18 Februari 2020 Adi Hidayah Saputra, S.STP ditunjuk sebagai Pelaksana Tugas (PLT) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sampai dengan Tanggal 17 Agustus 2020, selanjutnya pada Tanggal 18 Agustus 2020 Amaran Agung Hamka, S.STP., M.Si. ditunjuk sebagai Pelaksana Tugas (PLT) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sampai sekarang<sup>1</sup>.

#### **4.1.3 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare**

##### 4.1.3.2 Visi

Dalam Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional disebutkan bahwa visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan.

Berdasarkan kedudukan, tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah serta upaya dalam mewujudkan kondisi yang diinginkan lima tahun ke depan, maka dengan berpedoman pada visi dan misi Kepala Daerah yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 12 Tahun 2014 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Parepare Tahun 2013-2019, Dinas Dukcapil Kota Parepare menetapkan visi sebagai berikut :

*“Terwujudnya tertib administrasi kependudukan yang Unggul, Peduli dan Berbasis Teknologi Informasi menuju Penduduk berkualitas tahun 2019”<sup>2</sup>.*

<sup>1</sup> Sumber; Profil DISDUK CAPIL Kota Parepare 2013-2019.

<sup>2</sup>Sumber; Profil DISDUK CAPIL Kota Parepare 2013-2019.

#### 4.1.3.2. Misi

Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan maka Disdukcapil Kota Parepare merumuskan 5 (Lima) misi yang didalamnya mengandung tujuan dan sasaran organisasi yang akan dicapai dalam 2 (Dua) tahun mendatang. Rumusan Misi tersebut, adalah :

1. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia;
2. Pengembangan Sarana dan Prasarana;
3. Optimalisasi Penerbitan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai SPM;
4. Pengembangan Data Base Kependudukan yang Akurat, Valid dan Ter Update;

#### **4.1.4 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Parepare**

##### 4.1.4.1 Kepala Dinas

Drs. H. Amran, M. Pd.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan Tugas Urusan Pemerintah di Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan Daerah. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Dinas mempunyai fungsi:

1. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
2. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
3. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
4. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
5. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
6. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai tugas pokok

dan fungsi.

#### 4.1.4.2 Sekretaris

Saifullah, S. IP ( NIP. 19611231 198703 1 147 )

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sekretaris mempunyai tugas menyelenggarakan pelaksanaan kegiatan ketatausahaan meliputi administrasi umum, kepegawaian, surat menyurat, penyusunan program kegiatan dan pelaporan serta perencanaan dan keuangan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Sekretaris mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis administrasi kepegawaian, perencanaan dan pelaporan serta keuangan;
2. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan urusan administrasi umum, kepegawaian, perencanaan dan pengelolaan keuangan dan aset serta evaluasi dan pelaporan;
3. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan sub bagian;
4. Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan sub bagian pelaksanaan urusan kepegawaian dinas;
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas pokok dan fungsi.

#### 4.1.4.3 Sub Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris. Kepala Sub bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan pelayanan administrasi umum dan kepegawaian, perlengkapan serta administrasi surat menyurat dan barang inventaris kantor. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Sub Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian menyelenggarakan fungsi:

1. Pelaksanaan kebijakan teknis sub bagian;
2. Pelaksanaan program dan kegiatan;
3. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian dan pengawasan program dan kegiatan dalam lingkup sub bagian;
4. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan dalam lingkup sub bagian; dan
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsi.

#### 4.1.4.4 Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

Bustan, SE ( NIP. 19671231 198901 1 008 )

Sub bagian Perencanaan dan Keuangan dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas menyusun dan membuat program kerja dan pengelolaan keuangan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan menyelenggarakan fungsi:

1. Pelaksanaan kebijakan teknis sub bagian;
2. Pelaksanaan program dan kegiatan;
3. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian dan pengawasan program dan kegiatan dalam lingkup sub bagian;
4. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan dalam lingkup sub bagian; dan
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsi.

#### 4.1.4.5 Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Hj. Asyurani, SE ( NIP. 19660601 199403 2 008 )

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di pimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan Pelayanan Pendaftaran Penduduk. Untuk melaksanakan

tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk yang meliputi kartu keluarga, ktp elektronik dan penduduk pindah datang;
2. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk yang meliputi kartu keluarga, ktp elektronik serta penduduk pindah datang;
3. Pelaksanaan koordinasi, pengawasan, evaluasi dan pengendalian kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk;
4. Pelaksanaan koordinasi, pengawasan, evaluasi dan pengendalian kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk;
5. Pelaksanaan koordinasi, pengawasan, evaluasi dan pengendalian kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk dan;
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi.

#### 4.1.4.6 Kasi. Identitas Penduduk

A. Madeali Patiroi ( NIP. 19661210 199201 1 001 )

Seksi Identitas Penduduk di pimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk. Kepala Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan identitas penduduk. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Seksi Identitas Penduduk menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan program dan kegiatan seksi;
2. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi;
3. Pembinaan, pengendalian, pengkoordinasian dan pengawasan program dan kegiatan dalam lingkup seksi;
4. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan dalam lingkup seksi; dan

5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas pokok dan fungsi.

#### 4.1.4.7 Kasi. Pindah Datang Penduduk

Dra. Andi Hartati ( NIP. 19630121 198403 2 010 )

Seksi Pindah Datang Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk. Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan perencanaan kegiatan seksi, penyiapan perumusan kebijakan teknis seksi, melakukan pembinaan, koordinasi dan konsultasi dengan pihak terkait serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Seksi Pindah Datang Penduduk menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan program dan kegiatan seksi;
2. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi;
3. Pembinaan, pengendalian, pengkoordinasian dan pengawasan program dan kegiatan dalam lingkup seksi;
4. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan dalam lingkup seksi; dan
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas pokok dan fungsi.

#### 4.1.4.8 Kasi. Pendataan Penduduk

H. La Cante, S.Sos ( NIP. 19651231 198503 1 040 )

Seksi Pendataan Penduduk di pimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk. Kepala Seksi Pendataan Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan kegiatan Seksi, perumusan kebijakan teknis Tekhnis, melakukan pembinaan, koordinasi dan konsultasi dengan pihak terkait serta pelaksanaan pendataan penduduk. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana

dimaksud pada ayat (2), Kepala Seksi Pendataan Penduduk menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan program dan kegiatan seksi;
2. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi;
3. Pembinaan, pengendalian, pengkoordinasian dan pengawasan program dan kegiatan dalam lingkup seksi;
4. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan dalam lingkup seksi;
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas pokok dan fungsi.

#### 4.1.4.9 Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil

Yohanis Rante, SE ( 19620625 199203 1 006 )

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan melakukan pembinaan, koordinasi dan konsultasi dengan pihak terkait serta melakukan pelayanan di bidang pencatatan sipil. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan program dan kegiatan bidang;
2. Pelaksanaan program dan kegiatan bidang;
3. Pelaksanaan koordinasi, pengawasan evaluasi dan pengendalian kegiatan bidang;
4. Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil yang meliputi akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian dan akta pencatatan sipil lainnya; dan
5. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas pokok dan fungsi.

#### 4.1.4.10 Kasi Kelahiran

Hj. Sanihar, S.Pd ( NIP. 19661104 198912 2 001 )

Seksi Kelahiran di pimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil. Kepala Seksi Kelahiran mempunyai tugas melakukan pelayanan pencatatan kelahiran. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan program dan kegiatan seksi;
2. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi;
3. Pembinaan, pengendalian, pengkoordinasian dan pengawasan program dan kegiatan dalam lingkup seksi;
4. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan dalam lingkup seksi; dan
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas pokok dan fungsi.

#### 4.1.4.11 Kasi. Perkawinan dan Perceraian

Hj. Sutradara, SH ( NIP. 19690424 200212 2 008 )

Seksi Perkawinan dan Perceraian dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil. Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas melakukan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan program dan kegiatan seksi;
2. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi;
3. Pembinaan, pengendalian, pengkoordinasian dan pengawasan program dan kegiatan dalam lingkup seksi;
4. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan dalam lingkup seksi;

5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas pokok dan fungsi.

#### 4.1.4.12 Kasi. Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian

Ayyatollah Khomeni, SE ( NIP. 198000918 200212 1 002 )

Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian, dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil. Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian mempunyai tugas melakukan pelayanan perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan program dan kegiatan seksi;
2. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi;
3. Pembinaan, pengendalian, pengkoordinasian dan pengawasan program dan kegiatan dalam lingkup seksi;
4. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan dalam lingkup seksi; dan
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsi.

#### 4.1.4.13 Kabid. Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data

Adi Hidayah Saputra, S.STP ( NIP. 19800929 199912 1 003 )

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pemanfaatan data. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data menyelenggarakan fungsi:

1. Pelaksanaan koordinasi, pengawasan, evaluasi dan pengendalian kegiatan Identifikasi dan penguatan kapasitas,;
2. Pelaksanaan koordinasi, pengawasan, evaluasi dan pengendalian kegiatan pemberdayaan masyarakat, penyaluran bantuan stimulasi dan penataan lingkungan;
3. Pelaksanaan koordinasi, pengawasan, evaluasi dan pengendalian kegiatan kelembagaan; dan pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

#### 4.1.4.14 Kasi. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Suriani Rincing, SE ( NIP. 19741114 199402 2 002 )

Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data. Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melakukan sistem informasi administrasi kependudukan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan program dan kegiatan seksi;
2. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi;
3. Pembinaan, pengendalian, pengkoordinasian dan pengawasan program dan kegiatan dalam lingkup seksi;
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas pokok dan fungsi.

#### 4.1.4.15 Kasi. Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan

Siti Nadirah Dahlan, ST ( NIP. 19740807 200212 2 002 )

Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data. Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan mempunyai tugas

melaksanakan pengolahan dan penyajian data kependudukan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan program dan kegiatan seksi;
2. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi;
3. Pembinaan, pengendalian, pengkoordinasian dan pengawasan program dan kegiatan dalam lingkup seksi;
4. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan dalam lingkup seksi; dan
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas pokok dan fungsi.

#### 4.1.4.16 Kasi. Kerjasama dan Inovasi Pelayanan

Syah Rizal, S.STP ( NIP. 19801120 199912 1 003 )

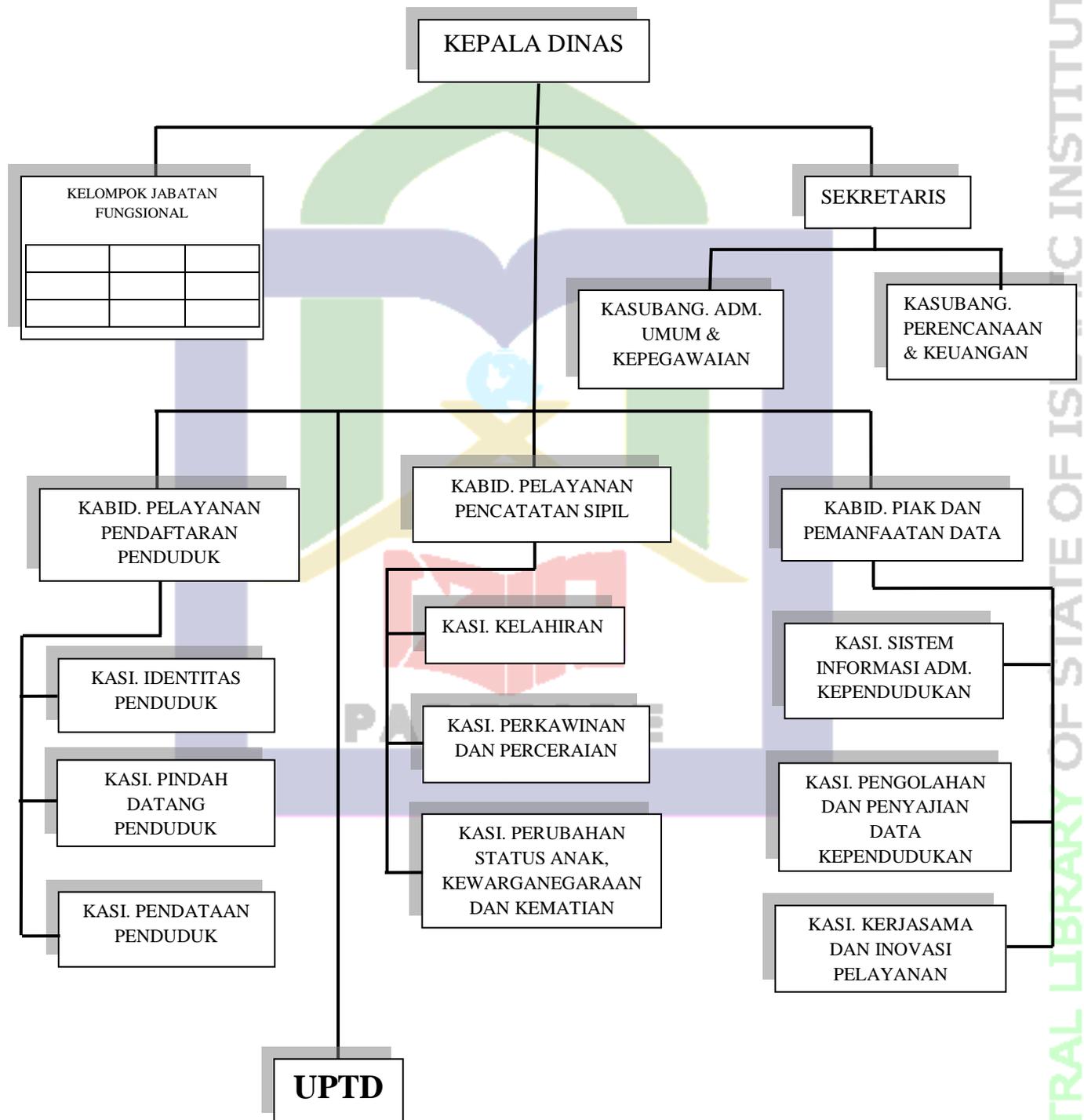
Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan di pimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data. Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan, perumusan kebijakan teknis seksi, pembinaan, koordinasi dan konsultasi serta pengembangan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan program dan kegiatan;
2. Pelaksanaan program dan kegiatan;
3. Pembinaan, pengendalian, pengkoordinasian dan pengawasan program dan kegiatan dalam lingkup seksi.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>Sumber; Profil DISDUK CAPIL Kota Parepare 2013-2019.

**Gambar 3.2**  
**Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare.**



## 4.2 Hasil Penelitian

Dalam hasil penelitian digambarkan tentang pelayanan secara keseluruhan, dimana pelayanan terdiri atas lima indikator yaitu, indikator daya tangkap, jaminan, bukti fisik, empati dan keandalan, kemudian indikator-indikator ini digambarkan sebagai berikut:

### 4.2.1 Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare

Akumulasi jawaban responden atas item pernyataan pada angket penelitian Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare 2020 ditampilkan pada tabel 4. Sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Akumulasi jawaban responden**

No	Deskripsi Pernyataan	Bobot Skala Likert					Total
		1	2	3	4	5	
P1	Pelayanan diberikan dengan adil dan tidak membeda-bedakan masyarakat	0	2	18	54	26	404
P2	Petugas yang melayani memberikan respon yang baik dan cepat.	0	0	15	56	29	414
P3	Petugas menjawab pertanyaan yang saudara/i ajukan.	0	0	8	59	33	425
P4	Petugas dapat menangani keluhan masyarakat yang membuat dokumen pencatatan dan pendataan kependudukan.	0	2	9	75	14	401
P5	Petugas bersikap baik dalam memberikan pelayanan.	0	1	8	67	24	414
P6	Petugas Disduk Capil memiliki pengetahuan yang baik mengenai pendataan kependudukan	0	0	11	65	24	413
P7	Informasi yang diberikan petugas Disduk Capil mudah dipahami.	0	2	14	61	23	405
P8	Petugas Disduk Capil berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan.	0	1	15	67	17	400

P9	Ada kejelasan waktu dalam penyelesaian pelayanan.	0	4	20	61	15	387
P10	Petugas Disduk Capil tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan.	3	10	18	56	13	366
P11	Ruang tunggu yang disiapkan di DISDUK Capil	0	1	12	59	28	414
P12	Kursi yang disediakan	0	0	9	61	30	421
P13	Papan Informasi	0	3	17	60	20	397
P14	Televisi	0	4	25	53	18	385
P15	Fasilitas lahan parkir yang disediakan memadai	0	0	8	65	27	419
P16	Petugas Disduk Capil ramah dalam memberikan pelayanan.	0	2	13	65	20	403
P17	Petugas disduk capil memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat.	0	4	19	63	14	387
P18	Petugas Disduk Capil memahami kebutuhan pengguna pelayanan.	0	2	20	61	17	393
P19	Petugas menawarkan bantuan terlebih dahulu.	1	9	14	57	19	384
P20	Petugas Disduk Capil memberikan informasi yang tepat.	0	0	9	69	22	413
P21	Layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.	1	4	14	63	18	393
P22	Petugas menjalankan tugasnya dengan teliti.	8	2	15	52	23	380
P23	Petugas melakukan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab dan profesionalisme.	0	0	16	57	27	411
P24	Petugas memiliki pengetahuan dan keahlian yang baik.	0	0	8	63	29	421
Total		13	53	335	1.469	530	9.650

( Sumber: data angket lima indikator )

Berdasarkan tabel 4.1, diketahui akumulasi jawaban responden atas item pernyataan pada kuesioner penelitian Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare Tahun 2020. Diketahui item yang memiliki skor

terendah sebesar 366 pada pernyataan petugas Disduk Capil tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan. Sedangkan skor tertinggi sebesar 425 pada item pernyataan petugas menjawab pertanyaan yang saudara/i ajukan. Berikut akumulasi jawaban responden berdasarkan hasil skoring:

Jumlah skor sebesar 13 responden yang menjawab STB =  $13 \times 1 = 13$

Jumlah skor sebesar 53 responden yang menjawab TB =  $53 \times 2 = 106$

Jumlah skor sebesar 335 responden yang menjawab N =  $335 \times 3 = 1.005$

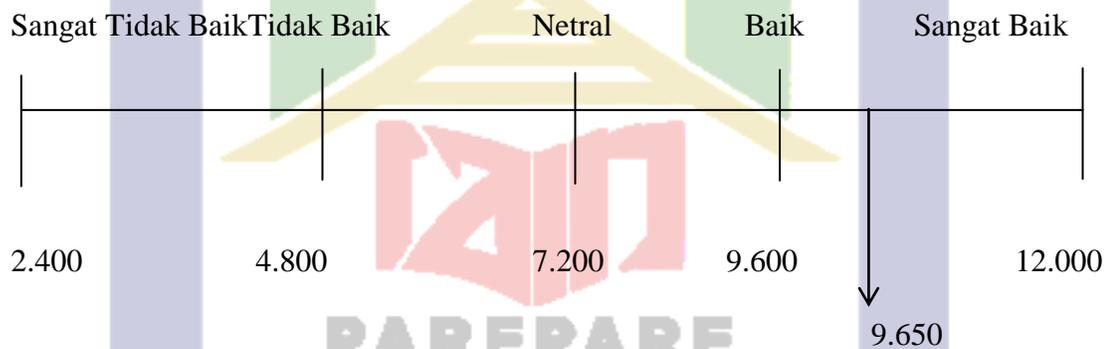
Jumlah skor sebesar 1469 responden yang menjawab B =  $1.469 \times 4 = 5.876$

Jumlah skor sebesar 530 responden yang menjawab SB =  $530 \times 5 = 2.650$

Jumlah = 9.650

Jumlah skor tertinggi =  $5 \times 24 \times 100 = 12.000$

Jumlah skor terendah =  $1 \times 24 \times 100 = 2.400$



Peneliti dapat menginterpretasikan data dari hasil pengamatan dengan penyebaran kuesioner dengan berdasarkan 24 item pernyataan dan variabel pelayanan yang diajukan kepada 100 responden masyarakat yang melakukan pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare. Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat dikatakan bahwa Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare Tahun 2020 yaitu hampir

mencapai sangat baik, hal ini dibuktikan dengan jawaban responden atas variabel pelayanan. Skor ideal instrumen pada variabel adalah  $5 \times 24 \times 100 = 12.000$  (5= nilai skor ideal data tiap jawaban responden, 24= jumlah pernyataan, 100= jumlah sampel yang dijadikan responden). Hasil kuesioner dari pengumpulan data penelitian adalah sebesar 9.650.

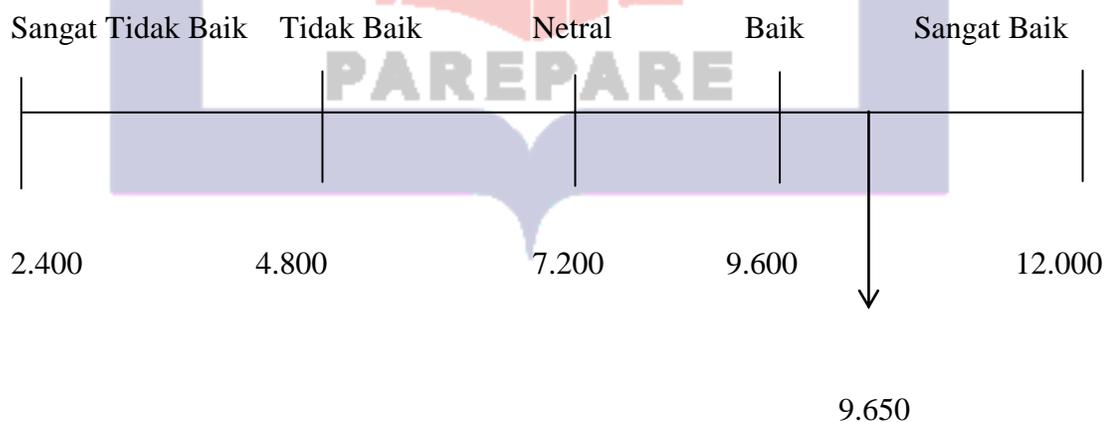
Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner, frekuensi persentasi dari Pelayanan yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Frekuensi Persentasi Pelayanan**

Pertanyaan	Jawaban										TOTAL %
	STB		TB		N		B		SB		
	N	%	n	%	n	%	n	%	N	%	
<b>Hasil Daya Tangkap</b>											
1	0	0%	2	2%	18	18%	54	54%	26	26%	100%
2	0	0%	0	0%	15	15%	56	56%	29	29%	100%
3	0	0%	0	0%	8	8%	59	59%	33	33%	100%
4	0	0%	2	2%	9	9%	75	75%	14	14%	100%
5	0	0%	1	1%	8	8%	67	67%	24	24%	100%
Total (N)	0	0%	5	5%	58	58%	311	311%	126	126%	500%
<b>Jaminan (Assurance)</b>											
1	0	0%	0	0%	11	11%	65	65%	24	24%	100%
2	0	0%	2	2%	14	14%	61	61%	23	23%	100%
3	0	0%	1	1%	15	15%	67	67%	17	17%	100%
4	0	0%	4	4%	20	20%	61	61%	15	15%	100%
5	3	3%	10	10%	18	18%	56	56%	13	13%	100%
Total (N)	3	3%	17	17%	78	78%	310	310%	92	92%	500%
<b>Bukti Fisik (Tangibles)</b>											
1	0	0%	1	1%	12	12%	59	59%	28	28%	100%
2	0	0%	0	0%	9	9%	61	61%	30	30%	100%
3	0	0%	3	3%	17	17%	60	60%	20	20%	100%
4	0	0%	4	4%	25	25%	53	53%	18	18%	100%

5	0	0%	0	0%	8	8%	65	65%	27	27%	100%
Total (N)	0	0%	8	8%	71	71%	298	298%	123	123%	500%
<b>Empati (Empathy)</b>											
1	0	0%	2	2%	13	13%	65	65%	20	20%	100%
2	0	0%	4	4%	19	19%	63	63%	14	14%	100%
3	0	0%	2	2%	20	20%	61	61%	17	17%	100%
4	1	1%	9	9%	14	14%	57	57%	19	19%	100%
Total (N)	1	1%	17	17%	66	66%	246	246%	70	70%	500%
<b>Keandalan (Reliability)</b>											
1	0	0%	0	0%	9	9%	69	69%	22	22%	100%
2	1	1%	4	4%	14	14%	63	63%	18	18%	100%
3	8	8%	2	2%	15	15%	52	52%	23	23%	100%
4	0	0%	0	0%	16	16%	57	57%	27	27%	100%
5	0	0%	0	0%	8	8%	63	63%	29	29%	100%
Total (N)	9	9%	6	6%	62	62%	304	304%	119	119%	500%

Dengan demikian Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare Tahun 2020 adalah  $9.650 : 12.000 = 0,80$  atau dalam presentase yaitu sebesar 80%. Sehingga dapat diketahui bahwa Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare Tahun 2020 sebesar 80% dan mencapai skor baik. Hal tersebut dapat dilihat sebagai berikut:



#### 4.2.2 Daya Tangkap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.3**

#### Hasil Daya Tangkap (*Responsiveness*)

No	Deskripsi Pernyataan	Bobot Skala Likert					Total
		1	2	3	4	5	
1	Pelayanan diberikan dengan adil dan tidak membeda-bedakan masyarakat	0	2	18	54	26	404
2	Petugas yang melayani memberikan respon yang baik dan cepat.	0	0	15	56	29	414
3	Petugas menjawab pertanyaan yang saudara/i ajukan.	0	0	8	59	33	425
4	Petugas dapat menangani keluhan masyarakat yang membuat dokumen pencatatan dan pendataan kependudukan.	0	2	9	75	14	401
5	Petugas bersikap baik dalam memberikan pelayanan.	0	1	8	67	24	414
TOTAL		-	5	58	311	126	2058

*Sumber: data angket indikator pertama*

Berdasarkan tabel 4.3, diketahui akumulasi jawaban responden atas indikator daya tangkap, diketahui item yang memiliki skor terendah sebesar 401 pada pernyataan petugas dapat menangani keluhan masyarakat yang membuat dokumen pencatatan dan pendataan kependudukan. Sedangkan skor tertinggi sebesar 425 pada item pernyataan petugas menjawab pertanyaan yang saudara/i ajukan. Berikut akumulasi jawaban responden berdasarkan hasil skoring:

Jumlah skor sebesar 0 responden yang menjawab STB =  $0 \times 1 = 0$

Jumlah skor sebesar 5 responden yang menjawab TB =  $5 \times 2 = 10$

Jumlah skor sebesar 58 responden yang menjawab N =  $58 \times 3 = 174$

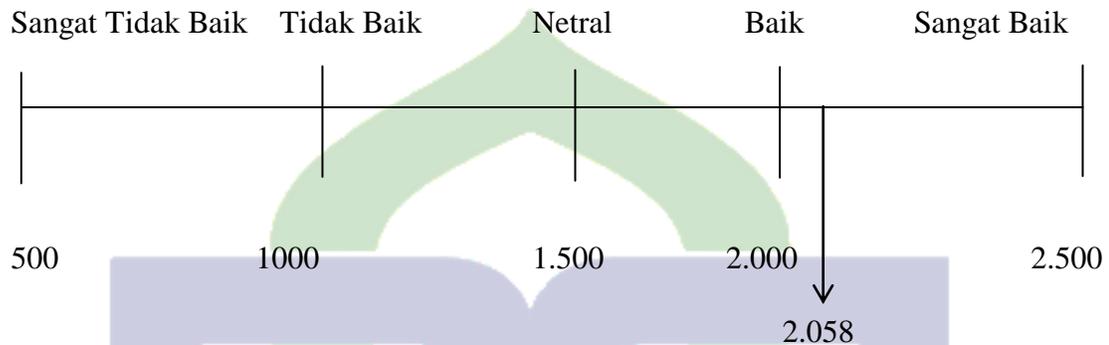
Jumlah skor sebesar 311 responden yang menjawab B =  $311 \times 4 = 1244$

Jumlah skor sebesar 126 responden yang menjawab SB =  $126 \times 5 = 630$

Jumlah = 2058

Jumlah skor tertinggi =  $5 \times 5 \times 100 = 2.500$

Jumlah skor terendah =  $1 \times 5 \times 100 = 500$



Peneliti dapat menginterpretasikan data dari hasil penyebaran kuesioner dengan berdasarkan 24 item pernyataan dan variabel mutu pelayanan yang diajukan kepada 100 responden masyarakat yang melakukan pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare. Berdasarkan hasil data indikator daya tangkap yang terdiri dari lima (5) item pernyataan dapat dikatakan bahwa indikator daya tangkap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare yaitu mencapai hasil yang baik, hal ini dibuktikan dengan jawaban responden atas indikator daya tangkap. Skor ideal instrumen pada indikator adalah  $5 \times 5 \times 100 = 2.500$  (5= nilai skor ideal data tiap jawaban responden, 5= jumlah pernyataan indikator, 100= jumlah sampel yang dijadikan responden). Hasil kuesioner dari pengumpulan data indikator adalah sebesar 2.500 atau sebesar 82% ( $2.058 : 2.500 \times 100$ ).

Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner frekuensi persentasi dari hasil daya tangkap yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Frekuensi Persentasi Daya Tangkap**

Pertanyaan	Jawaban										TOTAL
	STB		TB		N		B		SB		
	n	%	N	%	n	%	N	%	n	%	%
<b>Hasil Daya Tangkap</b>											
1	0	0%	2	2%	18	18%	54	54%	26	26%	100%
2	0	0%	0	0%	15	15%	56	56%	29	29%	100%
3	0	0%	0	0%	8	8%	59	59%	33	33%	100%
4	0	0%	2	2%	9	9%	75	75%	14	14%	100%
5	0	0%	1	1%	8	8%	67	67%	24	24%	100%
Total (N)	0	0%	5	5%	58	58%	311	311%	126	126%	500%

*Sumber: data angket indikator pertama*

Pada tabel responden 4.4 untuk keseluruhan yang memilih sangat tidak baik pada indikator daya tangkap yaitu sebanyak 0 orang atau 0% artinya pada indikator daya tangkap untuk kelima pernyataan tersebut tidak ada responden yang memilih sangat tidak baik, sedangkan responden yang memilih tidak baik sebanyak 5 orang atau 5% responden, yang memilih netral sebanyak 58 orang atau 58% responden, untuk responden yang memilih baik sebanyak 311 orang atau 311% responden dan untuk yang memilih sangat baik yaitu sebanyak 126 orang atau 126% responden. Artinya pada indikator daya tangkap secara keseluruhan berdasarkan lima pernyataan yang ada dapat dikatakan bahwa pelayanan berdasarkan indikator daya tangkap dilihat dari jawaban responden yaitu sudah mencapai pelayanan yang baik dimana dominan jawaban responden adalah baik dengan total keseluruhan 311 orang responden yang memilih baik atau 311% responden mengatakan bahwa pelayanan berdasarkan daya tangkap sudah baik.

### 4.2.3 Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.5**

#### Jaminan (*Assurance*)

No	Deskripsi Pernyataan	Bobot Skala Likert					Total
		1	2	3	4	5	
1	Petugas Disduk Capil memiliki pengetahuan yang baik mengenai pendataan kependudukan	0	0	11	65	24	413
2	Informasi yang diberikan petugas Disduk Capil mudah dipahami.	0	2	14	61	23	405
3	Petugas Disduk Capil berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan.	0	1	15	67	17	400
4	Ada kejelasan waktu dalam penyelesaian pelayanan.	0	4	20	61	15	387
5	Petugas Disduk Capil tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan.	3	10	18	56	13	366
TOTAL		3	17	78	310	92	1971

*Sumber: data angket indikator kedua*

Berdasarkan tabel 4.5, diketahui akumulasi jawaban responden atas indikator jaminan, diketahui item yang memiliki skor terendah sebesar 366 pada pernyataan Petugas Disduk Capil tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan. Sedangkan skor tertinggi sebesar 413 pada item pernyataan Petugas Disduk Capil memiliki pengetahuan yang baik mengenai pendataan kependudukan. Berikut akumulasi jawaban responden berdasarkan hasil skoring:

Jumlah skor sebesar 3 responden yang menjawab STB =  $3 \times 1 = 3$

Jumlah skor sebesar 17 responden yang menjawab TB =  $17 \times 2 = 34$

Jumlah skor sebesar 78 responden yang menjawab N =  $78 \times 3 = 234$

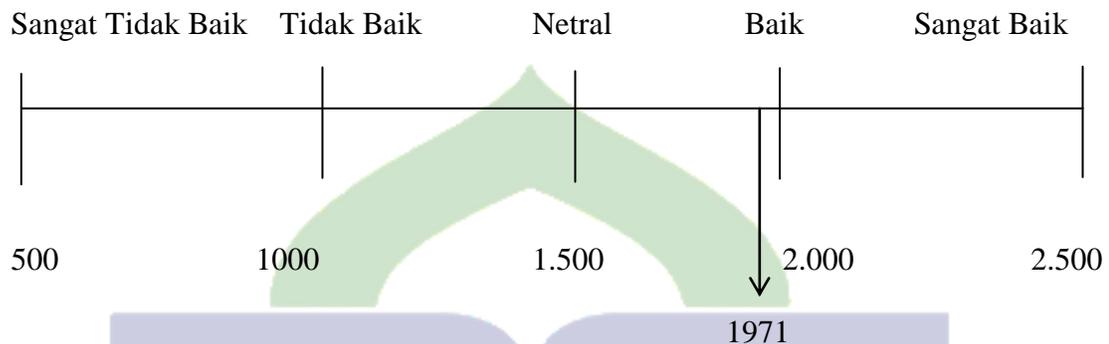
Jumlah skor sebesar 310 responden yang menjawab B =  $310 \times 4 = 1.240$

Jumlah skor sebesar 92 responden yang menjawab SB =  $92 \times 5 = 460$

Jumlah = 1971

Jumlah skor tertinggi =  $5 \times 5 \times 100 = 2.500$

Jumlah skor terendah =  $1 \times 5 \times 100 = 500$



Peneliti dapat menginterpretasikan data dari hasil penyebaran kuesioner dengan berdasarkan 24 item pernyataan dan variabel mutu pelayanan yang diajukan kepada 100 responden masyarakat yang melakukan pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare. Berdasarkan hasil data indikator jaminan yang terdiri dari lima (5) item pernyataan dapat dikatakan bahwa indikator jaminan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare yaitu hampir mencapai baik, hal ini dibuktikan dengan jawaban responden atas indikator jaminan. Skor ideal instrumen pada indikator adalah  $5 \times 5 \times 100 = 2.500$  (5= nilai skor ideal data tiap jawaban responden, 5= jumlah pernyataan indikator, 100= jumlah sampel yang dijadikan responden). Hasil kuesioner dari pengumpulan data indikator adalah sebesar 2.500 atau sebesar 78% ( $1971 : 2.500 \times 100$ ).

Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner, frekuensi persentasi dari hasil jaminan yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Frekuensi Persentasi Indikator Jaminan**

Pertanyaan	Jawaban										TOTAL
	STB		TB		N		B		SB		
	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%	
<b>Jaminan</b> <i>(Assurance)</i>											
1	0	0%	0	0%	11	11%	65	65%	24	24%	100%
2	0	0%	2	2%	14	14%	61	61%	23	23%	100%
3	0	0%	1	1%	15	15%	67	67%	17	17%	100%
4	0	0%	4	4%	20	20%	61	61%	15	15%	100%
5	3	3%	10	10%	18	18%	56	56%	13	13%	100%
Total	3	3%	17	17%	78	78%	310	310%	92	92%	500%

*Sumber: data angket indikator kedua*

Pada indikator jaminan untuk keseluruhan yang memilih sangat tidak baik yaitu sebanyak 3 orang atau 3%, sedangkan responden yang memilih tidak baik sebanyak 17 orang atau 17% responden, yang memilih netral sebanyak 78 orang atau 78% responden, untuk responden yang memilih baik sebanyak 310 orang atau 310% responden dan untuk yang memilih sangat baik yaitu sebanyak 92 orang atau 92% responden. Artinya pada indikator jaminan secara keseluruhan berdasarkan lima pernyataan yang ada dapat dikatakan bahwa pelayanan dilihat dari jawaban responden yaitu sudah mencapai pelayanan yang baik dimana dominan jawaban responden adalah baik dengan total keseluruhan 310 orang responden yang memilih baik atau 310% responden mengatakan bahwa pelayanan berdasarkan jaminan sudah baik.

#### 4.2.4 Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.6**  
**Bukti Fisik (*Tangibles*)**

No	Deskripsi Pernyataan	Bobot Skala Likert					Total
		1	2	3	4	5	
1	Ruang tunggu yang disiapkan DISDUK Capil	0	1	12	59	28	414
2	Kursi yang disediakan	0	0	9	61	30	421
3	Papan informasi	0	3	17	60	20	397
4	Televisi	0	4	25	53	18	385
5	Fasilitas lahan parkir yang disediakan memadai	0	0	8	65	27	419
TOTAL		-	8	71	298	123	2036

*Sumber: data angket indikator ketiga*

Berdasarkan tabel 4.6, diketahui akumulasi jawaban responden atas indikator Bukti fisik, diketahui item yang memiliki skor terendah sebesar 385 pada pernyataan televisi. Sedangkan skor tertinggi sebesar 421 pada item pernyataan kursi yang disediakan. Berikut akumulasi jawaban responden berdasarkan hasil skoring:

Jumlah skor sebesar 0 responden yang menjawab STB =  $0 \times 1 = 0$

Jumlah skor sebesar 8 responden yang menjawab TB =  $8 \times 2 = 16$

Jumlah skor sebesar 71 responden yang menjawab N =  $71 \times 3 = 213$

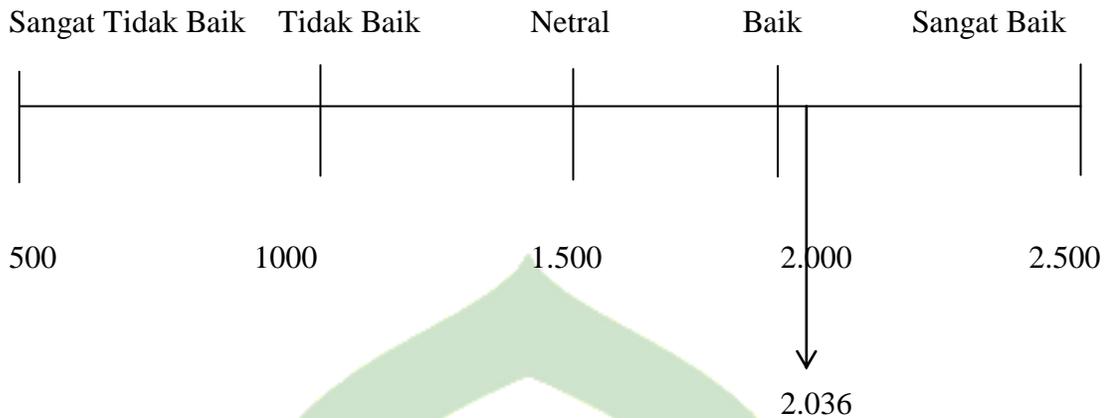
Jumlah skor sebesar 298 responden yang menjawab B =  $298 \times 4 = 1.192$

Jumlah skor sebesar 123 responden yang menjawab SB =  $123 \times 5 = 615$

Jumlah = 2.036

Jumlah skor tertinggi =  $5 \times 5 \times 100 = 2.500$

Jumlah skor terendah =  $1 \times 5 \times 100 = 500$



Peneliti dapat menginterpretasikan data dari hasil penyebaran kuesioner dengan berdasarkan 24 item pernyataan dan variabel mutu pelayanan yang diajukan kepada 100 responden masyarakat yang melakukan pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare. Berdasarkan hasil data indikator bukti fisik yang terdiri dari lima (5) item pernyataan dapat dikatakan bahwa indikator bukti fisik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare yaitu mencapai hasil yang baik, hal ini dibuktikan dengan jawaban responden indikator bukti fisik. Skor ideal instrumen pada indikator adalah  $5 \times 5 \times 100 = 2.500$  (5= nilai skor ideal data tiap jawaban responden, 5= jumlah pernyataan indikator, 100= jumlah sampel yang dijadikan responden). Hasil kuesioner dari pengumpulan data indikator adalah sebesar 2.500 atau sebesar 81% (  $2.026 : 2.500 \times 100$  ).

Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner, frekuensi persentasi dari hasil bukti fisik yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Frekuensi Persentasi Indikator Bukti Fisik**

Pertanyaan	Jawaban										TOTAL
	STB		TB		N		B		SB		
	n	%	n	%	N	%	N	%	N	%	%
<b>Bukti Fisik (Tangibles)</b>											
1	0	0%	1	1%	12	12%	59	59%	28	28%	100%
2	0	0%	0	0%	9	9%	61	61%	30	30%	100%
3	0	0%	3	3%	17	17%	60	60%	20	20%	100%
4	0	0%	4	4%	25	25%	53	53%	18	18%	100%
5	0	0%	0	0%	8	8%	65	65%	27	27%	100%
Total	0	0%	8	8%	71	71%	298	298%	123	123%	500%

*Sumber: data angket indikator ketiga*

Pada indikator bukti fisik untuk keseluruhan yang memilih sangat tidak baik yaitu sebanyak 0 orang atau 0%, sedangkan responden yang memilih tidak baik sebanyak 8 orang atau 8% responden, yang memilih netral sebanyak 71 orang atau 71% responden, untuk responden yang memilih baik sebanyak 298 orang atau 298% responden dan untuk yang memilih sangat baik yaitu sebanyak 123 orang atau 123% responden. Artinya pada indikator bukti fisik secara keseluruhan berdasarkan lima pernyataan yang ada dapat dikatakan bahwa pelayanan dilihat dari jawaban responden yaitu sudah mencapai pelayanan yang baik dimana dominan jawaban responden adalah baik dengan total keseluruhan 310 orang responden yang memilih baik atau 310% responden mengatakan bahwa mutu pelayanan berdasarkan bukti fisik sudah baik.

#### 4.2.5 Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.8**

#### **Empati (*Empathy*)**

No	Deskripsi Pernyataan	Bobot Skala Likert					Total
		1	2	3	4	5	
1	Petugas Disduk Capil ramah dalam memberikan pelayanan.	0	2	13	65	20	403
2	Petugas disduk capil memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat.	0	4	19	63	14	387
3	Petugas Disduk Capil memahami kebutuhan pengguna pelayanan.	0	2	20	61	17	393
4	Petugas menawarkan bantuan terlebih dahulu.	1	9	14	57	19	384
TOTAL		1	17	66	246	70	1567

*Sumber: data angket indikator keempat*

Berdasarkan tabel 4.8, diketahui akumulasi jawaban responden atas indikator empati, diketahui item yang memiliki skor terendah sebesar 384 pada pernyataan petugas menawarkan bantuan terlebih dahulu. Sedangkan skor tertinggi sebesar 403 pada item pernyataan petugas Disduk Capil ramah dalam memberikan pelayanan. Berikut akumulasi jawaban responden berdasarkan hasil skoring:

Jumlah skor sebesar 1 responden yang menjawab STB =  $1 \times 1 = 1$

Jumlah skor sebesar 17 responden yang menjawab TB =  $17 \times 2 = 34$

Jumlah skor sebesar 66 responden yang menjawab N =  $66 \times 3 = 198$

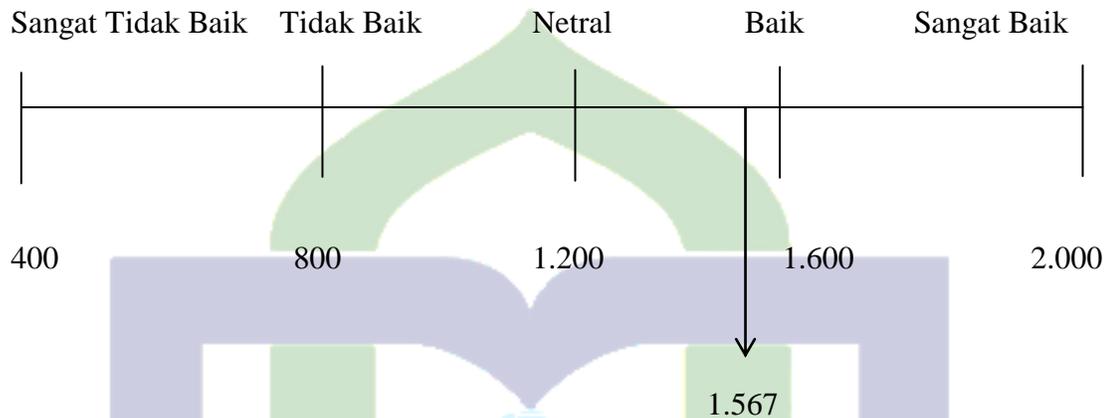
Jumlah skor sebesar 246 responden yang menjawab B =  $246 \times 4 = 984$

Jumlah skor sebesar 70 responden yang menjawab SB =  $70 \times 5 = 350$

Jumlah = 1.567

Jumlah skor tertinggi =  $5 \times 4 \times 100 = 2.000$

Jumlah skor terendah =  $1 \times 4 \times 100 = 400$



Peneliti dapat menginterpretasikan data dari hasil penyebaran kuesioner dengan berdasarkan 24 item pernyataan dan variabel mutu pelayanan yang diajukan kepada 100 responden masyarakat yang melakukan pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare. Berdasarkan hasil data indikator empati yang terdiri dari empat (4) item pernyataan dapat dikatakan bahwa indikator empati di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare yaitu hampir mencapai hasil yang baik, hal ini dibuktikan dengan jawaban responden atas indikator empati. Skor ideal instrumen pada indikator adalah  $5 \times 4 \times 100 = 2.000$  (5= nilai skor ideal data tiap jawaban responden, 4= jumlah pernyataan indikator, 100= jumlah sampel yang dijadikan responden). Hasil kuesioner dari pengumpulan data indikator adalah sebesar 2.000 atau sebesar 78% ( $1.567 : 2.000 \times 100$ ).

Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner, frekuensi persentasi dari hasil empati yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Frekuensi Persentasi Indikator Empati**

Pertanyaan	Jawaban										TOTAL
	STB		TB		N		B		SB		
	N	%	n	%	n	%	n	%	N	%	%
<b>Empati (Empathy)</b>											
1	0	0%	2	2%	13	13%	65	65%	20	20%	100%
2	0	0%	4	4%	19	19%	63	63%	14	14%	100%
3	0	0%	2	2%	20	20%	61	61%	17	17%	100%
4	1	1%	9	9%	14	14%	57	57%	19	19%	100%
Total	1	1%	17	17%	66	66%	246	246%	70	70%	400%

*Sumber: data angket indikator keempat*

Pada indikator empati untuk keseluruhan yang memilih sangat tidak baik yaitu sebanyak 1 orang atau 1%, sedangkan responden yang memilih tidak baik sebanyak 17 orang atau 17% responden, yang memilih netral sebanyak 66 orang atau 66% responden, untuk responden yang memilih baik sebanyak 246 orang atau 246% responden dan untuk yang memilih sangat baik yaitu sebanyak 70 orang atau 70% responden. Artinya pada indikator bukti empati secara keseluruhan berdasarkan empat pernyataan yang ada dapat dikatakan bahwa pelayanan dilihat dari jawaban responden yaitu sudah mencapai pelayanan yang baik dimana dominan jawaban responden adalah baik dengan total keseluruhan 246 orang responden yang memilih baik atau 246% responden mengatakan bahwa mutu pelayanan berdasarkan empati sudah baik.

#### 4.2.6 Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.10**  
**Keandalan (*Reliability*)**

No	Deskripsi Pernyataan	Bobot Skala Likert					Total
		1	2	3	4	5	
1	Petugas Disduk Capil memberikan informasi yang tepat.	0	0	9	69	22	413
2	Layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.	1	4	14	63	18	393
3	Petugas menjalankan tugasnya dengan teliti.	8	2	15	52	23	380
4	Petugas melakukan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab dan profesionalisme.	0	0	16	57	27	411
5	Petugas memiliki pengetahuan dan keahlian yang baik.	0	0	8	63	29	421
TOTAL		9	6	62	304	119	2018

*Sumber: data angket indikator kelima*

Berdasarkan tabel 4.10, diketahui akumulasi jawaban responden atas indikator keandalan, diketahui item yang memiliki skor terendah sebesar 380 pada pernyataan Petugas menjalankan tugasnya dengan teliti. Sedangkan skor tertinggi sebesar 421 pada item pernyataan Petugas memiliki pengetahuan dan keahlian yang baik. Berikut akumulasi jawaban responden berdasarkan hasil skoring:

Jumlah skor sebesar 9 responden yang menjawab STB =  $9 \times 1 = 9$

Jumlah skor sebesar 6 responden yang menjawab TB =  $6 \times 2 = 12$

Jumlah skor sebesar 62 responden yang menjawab N =  $62 \times 3 = 186$

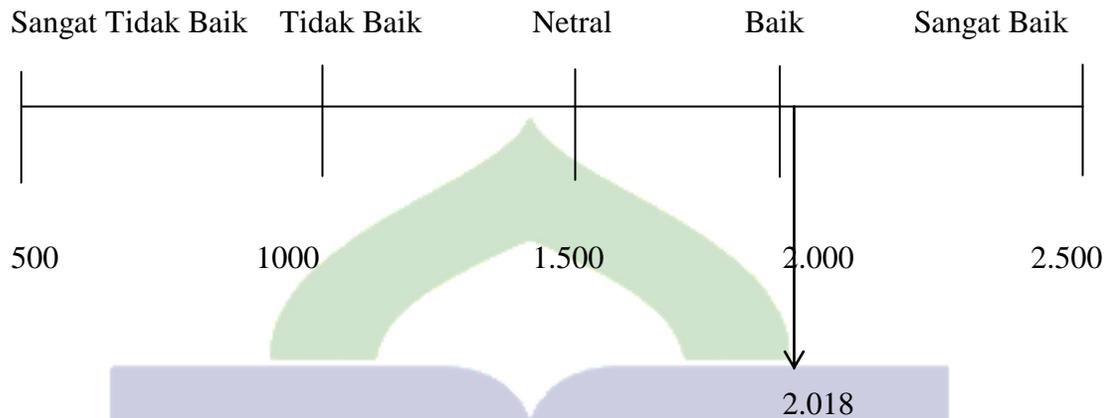
Jumlah skor sebesar 304 responden yang menjawab B =  $304 \times 4 = 1.216$

Jumlah skor sebesar 119 responden yang menjawab SB =  $119 \times 5 = 595$

Jumlah = 2.018

Jumlah skor tertinggi =  $5 \times 5 \times 100 = 2.500$

Jumlah skor terendah =  $1 \times 5 \times 100 = 500$



Peneliti dapat menginterpretasikan data dari hasil penyebaran kuesioner dengan berdasarkan 24 item pernyataan dan variabel mutu pelayanan yang diajukan kepada 100 responden masyarakat yang melakukan pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare. Berdasarkan hasil data indikator keandalan yang terdiri dari lima (5) item pernyataan dapat dikatakan bahwa indikator keandalan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare yaitu mencapai hasil yang baik, hal ini dibuktikan dengan jawaban responden indikator keandalan. Skor ideal instrumen pada indikator adalah  $5 \times 5 \times 100 = 2.500$  (5= nilai skor ideal data tiap jawaban responden, 5= jumlah pernyataan indikator, 100= jumlah sampel yang dijadikan responden). Hasil kuesioner dari pengumpulan data indikator adalah sebesar 2.500 atau sebesar 80% (  $2.018 : 2.500 \times 100$  ).

Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner, frekuensi persentasi dari hasil keandalan yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Frekuensi Persentasi Indikator Keandalan**

Pertanyaan	Jawaban										TOTAL
	STB		TB		N		B		SB		
	N	%	n	%	N	%	n	%	N	%	%
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>											
1	0	0%	0	0%	9	9%	69	69%	22	22%	100%
2	1	1%	4	4%	14	14%	63	63%	18	18%	100%
3	8	8%	2	2%	15	15%	52	52%	23	23%	100%
4	0	0%	0	0%	16	16%	57	57%	27	27%	100%
5	0	0%	0	0%	8	8%	63	63%	29	29%	100%
Total	9	9%	6	6%	62	62%	304	304%	119	119%	100%

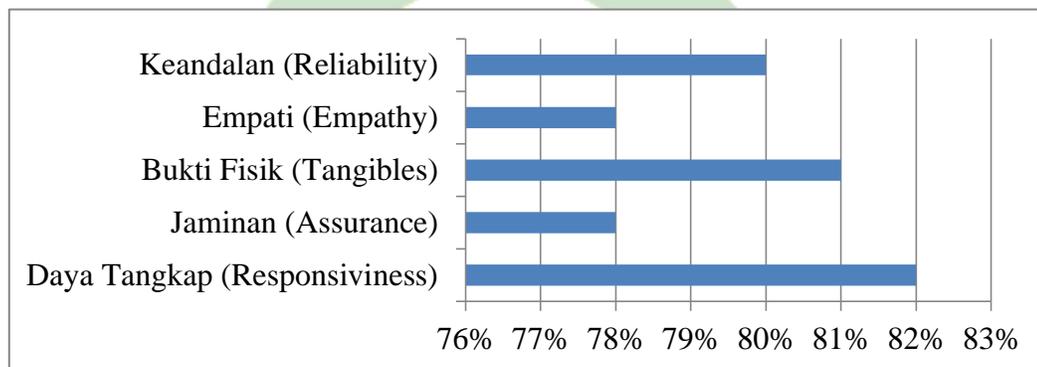
*Sumber: data angkat indikator kelima*

Pada indikator keandalan untuk keseluruhan yang memilih sangat tidak baik yaitu sebanyak 9 orang atau 9%, sedangkan responden yang memilih tidak baik sebanyak 6 orang atau 6% responden, yang memilih netral sebanyak 62 orang atau 62% responden, untuk responden yang memilih baik sebanyak 304 orang atau 304% responden dan untuk yang memilih sangat baik yaitu sebanyak 119 orang atau 119% responden. Artinya pada indikator keandalan secara keseluruhan berdasarkan lima pernyataan yang ada dapat dikatakan bahwa pelayanan dilihat dari jawaban responden yaitu sudah mencapai pelayanan yang baik dimana dominan jawaban responden adalah baik dengan total keseluruhan 304 orang responden yang memilih baik atau 304% responden mengatakan bahwa pelayanan berdasarkan keandalan sudah baik.

Penggambaran nilai tingkat indikator dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Persentasi nilai tingkat indikator ditentukan oleh perbandingan antara skor nilai distribusi dengan skor nilai ideal. Tingginya tingkat mutu pelayanan tersebut dikaji dengan lima (5) indikator pelayanan dengan uraian sebagai berikut:

**Gambar 4.1**

**Persentase Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare**



Berdasarkan Diagram, Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare untuk indikator yang menempatkan skor paling rendah adalah Empati (*Empathy*) dan Jaminan (*Assurance*) yaitu dengan persentase 78% dan yang mendapatkan skor paling tinggi adalah terdapat tiga (3) indikator yaitu Daya Tangkap (*Responsiveness*) dengan persentase 82%, Bukti Fisik (*Tangibles*) dengan persentase 81%, dan Keandalan (*Reliability*) dengan persentase 80%.

### 4.3 Pembahasan

#### 4.3.1 Indikator Daya Tangkap (*Responsiveness*)

Daya tangkap adalah kerelaan untuk menolong pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas<sup>4</sup>. Indikator daya tangkap terdiri dari lima (5) pernyataan dengan persentase sebesar 82%. Indikator daya tangkap merupakan

<sup>4</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Jaya, 2012), h.81

indikator yang memperoleh skor tertinggi berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna pelayanan.

Pencapaian angkat pada daya tangkap dilihat dari bagaimana, ketanggapan dan kesiapan para petugas di Disdukcapil Kota Parepare dalam memperoleh pelayanan dokumen kependudukan. Untuk pemberian pelayanan yang ikhlas, dinilai sudah baik karena tidak ada diskriminasi atau membeda-bedakan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, petugas juga menyampaikan dengan menggunakan bahasa yang baik, dan tidak acuh. Sehingga respon yang diberikan oleh petugas dinilai baik. Sebagian besar responden juga menilai petugas responsif dan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat. Dalam mengatasi keluhan masyarakat juga ditanggapi dan ditangani dengan baik. Sehingga dalam memberikan pelayanan, petugas dinilai sudah bersikap dengan baik karena semangatnya dalam memberikan pelayanan.

Secara keseluruhan, indikator daya tangkap dinilai sudah baik, meskipun belum memberikan ketanggapan yang sangat maksimal.

#### **4.3.2 Indikator Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan<sup>5</sup>. Indikator jaminan terdiri dari lima (5) pernyataan dengan persentase nilai sebesar 78%. Indikator jaminan merupakan salah satu indikator yang memperoleh skor terendah berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna pelayanan.

Pencapaian angka pada indikator jaminan dilihat dari bagaimana jaminan bagi masyarakat pengguna layanan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Parepare yaitu pengetahuan pegawai, kesiapan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan. Untuk pengetahuan pegawai responden menilai baik, karena pemahaman dan pengetahuan pegawai mengenai dokumen kependudukan serta alur pelayanan. Dalam menjawab pertanyaan masyarakat selama proses pelayanan juga sudah baik. Untuk

---

<sup>5</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, h.3

kesopanan pegawai , sebagian besar responden menilai sudah baik. Responden juga merasa dihargai oleh petugas dalam menggunakan pelayanan karena petugas tidak mengabaikan masyarakat. Untuk kemampuan dalam menciptakan pelayanan, responden juga menilai baik. Meskipun pada kejelasan waktu dalam penyelesaian masih ditemui ketidakpastian.

Dalam memberikan pelayanan kesalahan merupakan sesuatu yang pasti akan terjadi, dalam hal ini proses pelayanan di Disdukcapil Kota Parepare kesalahan yang dilakukan seperti kesalahan pada pengetikan data kependudukan dimana hal ini dapat diperbaiki kembali oleh petugas layanan sehingga masyarakat tidak perlu cemas akan hal tersebut. Secara keseluruhan adanya jaminan keamanan dan waktu pelayanan, kesopanan petugas serta pengetahuan petugas merupakan salah satu aspek yang memberikan rasa kepercayaan masyarakat untuk menggunakan pelayanan di Disdukcapil Kota Parepare.

#### **4.3.3 Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Bukti fisik merupakan indikator yang penting dalam menilai pelayanan, karena sarana dan sarana yang memadai bisa memberikan kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan. Indikator bukti fisik yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik dan peralatan yang digunakan<sup>6</sup>. Indikator bukti fisik pada kuesioner terdiri dari lima (5) pernyataan dengan persentase nilai indikator adalah sebesar 81%. Indikator bukti fisik merupakan salah indikator yang memperoleh skor yang tinggi berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna pelayanan

Pencapaian angka pada indikator bukti fisik dilihat dari ketersediaan fasilitas, yaitu ruang tunggu yang disediakan, jumlah kursi, papan informasi, televisi dan fasilitas parkir. Mayoritas responden memilih baik pada pernyataan kursi yang disedian. Hal ini dikarenakan tidak semua masyarakat menggunakan layanan dalam waktu bersamaan. Sedangkan untuk lahan parkir dinilai sudah baik karena sudah ada petugas parkir yang mengarahkan dan menjaga keamanan kendaraan.

---

<sup>6</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, h.83

#### 4.3.4 Indikator Empati (*Empathy*)

Empati merupakan perlakuan atau perhatian peribadi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pelanggan atau pengguna pelayanan<sup>7</sup>. Indikator empati terdiri dari empat (4) pernyataan dengan persentase nilai sebesar 78%, dan merupakan salah satu indikator yang memperoleh skor terendah berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna pelayanan Indikator keandalan memiliki skor yang sama dengan indikator jaminan yaitu dengan perolehan 78%.

Pencapaian angka pada indikator empati dilihat dari bagaimana kepedulian dan perhatian petugas DisdukCapil Kota Parepare dalam memberikan pelayanan dokumen kependudukan. Hasil perhitungan tersebut menggambarkan bahwa kepedulian dan perhatian petugas kepada masyarakat pengguna layanan sudah tergolong cukup baik.

Pengguna layanan sebagai responden menilai petugas telah memiliki rasa kepedulian dan perhatian kepada pengguna layanan, meskipun belum memberikan perhatian yang secara maksimal. Seperti masih ditemui petugas yang jarang memberikan senyum, salam, dan sapa kepada pengguna layanan. Rasa kepedulian petugas ini belum terdapat pada semua petugas Disdukcapil Kota Parepare. Namun mayoritas responden memilih baik dengan pernyataan yang ada pada kuesioner. Sehingga dalam hal ini untuk indikator empati dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik berdasarkan pilihan masyarakat.

#### 4.3.5 Indikator Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Indikator keandalan penting dalam menilai mutu pelayanan, karena jika petugasnya tidak handal maka akan menghambat jalannya pelayanan<sup>8</sup>. Indikator keandalan terdiri dari lima (5) pernyataan dengan persentase nilai 80%. Indikator keandalan merupakan salah satu indikator yang memperoleh skor

---

<sup>7</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, h.84

<sup>8</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, h.85

tertinggi berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna pelayanan, indi.

Pencapaian angka indikator keandalan dilihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Responden menilai petugas Disduk capil Kota Parepare sudah memberikan informasi yang tept, memberikan layanan yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Untuk indikator kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dinilai sudah baik. Pelayanan yang diberikan juga dinilai sudah cepat dan petugas mampu menjawab pertanyaan dari masyarakat yang membuat dokumen di Disdukcapil. Hal ini berdasarkan jawaban responden terhadap kuesioner yang dibagikan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian oleh Astuti (2017) dengan judul penelitian “*Peran Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba*” dari hasil penelitian ini bahwa mutu pelayanan pada Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba belum mencapai mutu yang baik karena dari hasil penelitian ini sarana dan prasarana masih belum memadai. Sehingga dalam hal ini mutu pelayanan di Madrasah Aliyah belum bisa dikatakan baik. Hal ini menunjukkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana merupakan salah satu penunjang untuk menghasilkan mutu pelayanan yang baik.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Dede Sulafman (2012) dengan judul penelitian “*Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Nur’lanah Kec. Weru Kab. Cirebon*” dari hasil penelitian bahwa mutu pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang sangat kuat antara pelayanan dengan kepuasan nasabah. Dengan adanya pelayanan yang baik, tentunya akan memberikan nilai yang lebih kepada pemberi layanan.