



Journal of Governance  
and Local Politics

ISSN (online) : 2684-9992

# JGLP

Journal of Governance and Local Politics

Journal of Governance and Local Politics (JGLP)	Vol. 4	No. 1	Page 001-124	May 2022	ISSN 1684-9992
---	--------	-------	--------------	----------	----------------



# JGLP

Journal of Governance and Local Politics

1-11	Konflik Partai Gerindra dan PKS dalam Proses Pengisian Kekosongan Posisi Wakil Gubernur DKI Jakarta <b>Dinda Mutia Khaerun Nisa, Sri Budi Eko Wardani</b>
12-21	Reproduksi Kuasa: Politik Etnis Tionghoa dalam Kontestasi Pemilihan Legislatif Kota Makassar) <b>Asfar Mutaaly Bareilly, Gustiana A Kambo, Muhammad</b>
22-32	Politik Pencalonan Pasangan Suami-Istri pada Pemilihan Kepala Desa di Desa Sekaran Kabupaten Bojonegoro dan Desa Lembor Kabupaten Lamongan <b>Anang Fajrul Ukhwaluddin, Valina Singka Subekti</b>
33 – 46	Oposisi Masyarakat Sipil Kontra Hegemoni Negara Melalui Media Sosial Youtube di Era Pemerintahan Presiden Joko Widodo <b>Ali Ikhwan, Sri Budi Eko Wardani</b>
47 – 54	Kebijakan Pemerintah Kota Palangka Raya Tentang Penerapan Protokol Kesehatan Covid-19 di Era New Normal <b>Sadar</b>
56 – 69	The Constraining Dynamics to Promote the Inclusive Village Governance in an Autocratic Leadership Setting <b>Muhammad Taufiq, Rahmad Hidayat</b>
70 – 84	Sinergitas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan Kodim 0816 Sidoarjo Dalam Upaya Pemulihan Ekonomi di Masa Pandemi Covid-19 <b>Dewi Kurniasih, Aulia Zharifah</b>
85 – 102	Collective Action Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) dalam Percepatan Pariwisata Desa Labuan Kertasari untuk Peningkatan Ekonomi Masyarakat <b>Ilham Zitri</b>
103 – 117	Mengukur Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat <b>Rifaid, M. Ulfatul Akbar Jafar, M. Taufik Rachman, Johan Natirius</b>
118 – 124	Kolaborasi Pemerintah Daerah dalam Pelestarian Tradisi Lisan Iko-Iko Suku Bajau Di Sulawesi Tenggara <b>Abdul Hakim</b>

## Mengukur Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat

Rifaid<sup>1</sup>, M. Ulfatul Akbar Jafar<sup>2</sup>, M. Taufik Rachman<sup>3</sup>, Johan Natirius<sup>4</sup>

Universitas Muhammadiyah Mataram, Jl. Jl. KH. Ahmad Dahlan No.1, Mataram

Corresponding Author: rifaid@ummat.ac.id

---

### Keyword:

Service Quality;  
Public Service;  
Dukcapil.

**Abstract:** *This study aims to determine the quality of public services at the Dukcapil Service of West Lombok Regency. departing from the results of research using qualitative methods. Data collection techniques used interviews, observation and documentation. There are four things to measure the quality of public services at the Dukcapil Service in West Lombok, namely, Tangiabel, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that the quality of public services in the Dukcapil West Lombok meets quality public service standards, with the fulfillment of service facilities according to community expectations and added commitment through regulations in the form of a Decree of the Head of the Population and Civil Registry Office in 2021 related to public service standards within the Dukcapil West Lombok. which regulates service mechanisms and procedures, guarantees time, costs, service culture and the availability of facilities for people with special needs (disabled).*

### Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan;  
Pelayanan Publik;  
Dukcapil.

**Abstrak:** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Barat. berangkat dari hasil penelitian yang menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Ada empat hal untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Lombok Barat, yaitu, *Tangiabel, realibility, responsivines, assurance, dan empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan publik di Dukcapil Lombok Barat memenuhi standar pelayanan publik berkualitas, dengan terpenuhinya fasilitats layanan sesuai harapan masyarakat dan ditambah adanya komitmen melalui regulasi dalam bentuk Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tahun 2021 terkait standar pelayanan publik dilingkungan Dukcapil Lombok Barat yang mengatur tentang mekanisme dan prosedur pelayanan, adanya jaminan waktu, biaya, budaya pelayanan dan tersedianya fasilitas untuk masyarakat berkebutuhan khusus (disabilitas).

---

## PENDAHULUAN

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, hal demikian dikarenakan pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Disamping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan diberikan kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu admnistrasi, termasuk perubahan yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan berbagai belahan dunia. *New Public Service* (NPS) sebagai paradigma terbaru dari administrasi negara/publik meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator publik mengartikulasikan dan membagi kepentingan (*shared interests*) warga negara (Hardiyansyah, 2018).

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang masuk dalam rangka Negara Indonesia sebagai *welfare state* dengan tujuan *bestuur zorg* dan juga pelaksanaan Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Enggraini, 2016; Irawan 2018). Pemerintah juga pemerintah daerah sebagai perangkat Negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas kepada masyarakat. Pemerintah yang juga akrab disebut birokrasi (termasuk pemerintah daerah) selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat. masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrat cenderung lama, berbelit-belit, dengan persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel, kondisi demikian tentu saja sangat merugikan masyarakat secara umum. (Hardiyansyah, 2018).

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat secara efektif dan memberikan kepuasan-kepuasan kepada masyarakat atas yang dilayaninya (Moenir, 2003). Pelayanan publik merupakan tugas penting pemerintah daerah, itulah mengapa jika pelayanan publik tidak jalan sesuai perencanaan, pasti akan menimbulkan kerusakan kinerja disegala lini sektor lainnya, oleh sebab itu pelayanan publik yang baik harus memiliki formulasi perencanaan yang baik dan standar pelayanan masyarakat sesuai kewenangan yang diberikan pemerintah pusat pada pemerintah daerah (Abdussamad, Juriko, 2019). Itulah mengapa pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur yang paling mudah dalam melihat kinerja pemerintah oleh masyarakat. Ketika pelayanan publik yang dilakukan tidak baik, maka itu akan mempengaruhi persepsi masyarakat dalam menilai kinerja pemerintah yang berjalan selama ini. (Supriyanto, Dhona F, *et, al*, 2021).

Berbagai usaha dan inovasi sudah dilakukan untuk mencapai dan terselenggaranya tujuan dari negara, yaitu dengan mencari model yang lebih efektif dalam mewujudkan pemerintahan baik dan bersih. Di lingkungan birokrasi sebagai ujung tombak penyedia layanan publik juga telah dilakukan sejumlah inisiatif untuk membentuk birokrasi yang semakin memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat, konsep dan prinsip *good governance* telah digunakan sebagai tolak ukur penilaian tingkat kemajuan penyelenggaraan pelayanan publik (Wiratno, 2020).

Secara teoritik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu; fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum (LAN, 2007; Sumarwadi Hafid, *at, el*, 2021). Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah, yang mencakup pelayanan publik yang luas yang menghasilkan barang publik seperti jalan, jembatan, pasardan lain-lain, begitupun pelayanan yang menghasilkan menghasilkan peraturan perundang-undangan atau kebijakan yang dipatuhi oleh seluruh masyarakat, seperti perizinan, KTP, SIM dan kebutuhan lainnya (Sumarwadi Hafid, *at, el*, 2021).

Pada organisasi publik (organisasi pemerintah dan satuan-satuannya) peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan titik penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi administrasi pemerintahan di Indoensia. Hal demikian dikarenakan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah sampai hari saat ini masih sangat memprihatinkan, hal tersebut bisa dilihat dari masih begitu banyaknya pengaduan (keluhan) dalam bentuk pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Karena itu, kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis dimanan kepercayaan publik (masyarakat) secara luas kepada pemerintah dipertaruhkan (Wiratno, 2020).

Hasil temuan Ombudsman Tahun 2016 berdsarkan penelitian dari beberapa lembaga seperti *World Bank*, *International Finance Corporation (IFC)*, *Tranparency International Indonesia (TII)* menunjukkan kinerja yang buruk dari kualitas pelayanan publik di Indonesia baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah. Hal demikian menunjukkan betapa pemerintah sebagai pembuat kebijakan sekaligus penyelenggara pelayanan publik belum mampu menyediakan pelayanan publik yang berkualitas berdasarkan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Hidayat, Rachman, Burhan, 2020).

Dalam pandangan (Gerson,2002) pengukuran kualitas pelayanan memang penting, akan tetapi semua itu tidak akan berarti jika pelanggan (*customer*) tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk membuat sebuah pengukuran kualitas pelayanan lebih berarti dan sesuai kebutuhan masyarakat, menanyakan pada masyarakat sebagai pelanggan apa yang mereka inginkan yang bisa memuaskan mereka. Sehingga memperbaiki kinerja aparatur harus mengarah atau merujuk apa yang diinginkan oleh publik sebagai penerima layanan (Laksana, Z. M. D. M. W, 2016).

Salah satu jenis pelayanan publik yang paling sibuk dalam pemenuhan layanan publik, yaitu di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hampir setiap hari dinas ini tidak pernah sepi dari antrian masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen terkait kependudukan, termasuk di Kabupaten Lombok Barat. di Kabupaten Lombok Barat sendiri pelayanan dan penyelenggaraan bidang kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu upaya untuk menyejahterakan masyarakat, sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang kependudukan dan catatan sipil, dituangkan dalam bentuk visi dinas kependudukan dan catatan sipil “ Terwujudnya Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Melalui Optimalisasi Kualitas Pelayanan Berbasis SIAK” yang merupakan penjabaran dari tugas pokok yang diemban, yaitu penyelegaraan urusan rumah tangga daerah dibidang kependudukan dan catatan sipil (AdminWebLobar, 2015)

Jenis pelayanan dibidang kependudukan harus menjadi titik central dalam pelaksanaan pembangunan, karena tanpa memperhatikan pembangunan kependudukan akan menyebabkan kerugian dan berkurangnya keuntungan ekonomi untuk membiayai penduduk. Untuk itulah diperlukan pembangunan kependudukan yang memperhatikan perkembangan kependudukan baik kuantitas, kualitas maupun persebarannya. Kabupaten Lombok Barat terus melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan serta memperluas jangkauan pelayanan agar masyarakat mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) Akte catatan sipil dan pelayanan administrasi lainnya. Pelayanan yang menyangkut administrasi kependudukan yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat Meliputi (1). Kartu Tanda Penduduk. (2). Kartu Keluarga. (3). Akta Kelahiran. (4). Akta Kematian. (5). Akta Perkawinan. (6). Akta Perceraian (7). Akta Pengesahan dan Pengangkatan Anak.

Berdasarkan dari jenis pelayanan kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Lombok Barat, hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat, *at, el*, 2020) yang mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Lombok Barat Mendapat nilai rata-rata ‘Baik’ dari setiap unsur yang dinilai seperti terlihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1. Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata	keterangan
1	Persyaratan Pelayanan	3,07	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,09	Baik
3	Waktu Pelayanan	2,60	Baik
4	Biaya/ Tarif Pelayanan	2,70	Baik
5	Produk/ Spesifik Pelayanan	3,06	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,05	Baik
7	Prilaku Pelaksana	3,16	Baik
8	Maklumat Pelayanan	2,86	Baik
9	Penanganan Pengaduan (Saran dan Masukan)	2,93	Baik

**Sumber :** (Hidayat, *et, al*, 2021)

Berdasarkan dari tabel 1 di atas menunjukan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat dari 9 unsur mendapat nilai baik. Hal inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian secara mendalam terkait “Kualitas Pelayanan

Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat” yang di ukur dari aspek *Tangibel*, *Reliability*, dan *Assurance* dari tiga aspek itu akan dirumuskan dimensi dan indikatornya sehingga penulis benar-benar mendapat data yang valid terkait kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat.

### METODE PENELITIAN

Artkel ini berangkat dari hasil penelitian yang menggunakan metode penelitian kualitatif. Tehnik pengumpulan data yang digunakan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Studi dokumentasi dilakukan terhadap dokumen-dokumen dan kebijakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat terkait kualitas pelayanan publik. Wawancara dilakukan kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dukcapil Lombok Barat dan Masyarakat sebagai penerima layanan. Dibawah ini akan di uraikan lima hal untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Dukcapil Lombok Barat yaitu, *tangiabel*, *realibility*, *responsive*, *assurance* dan *empaty*

### HASIL DAN DISKUSI

#### Tangiabel (Berwujud)

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan dambaan bagi setiap warga masyarakat yang menjadi subyek penerima layanan yang disediakan oleh birokrasi pemerintah. Semakin berkualitas pelayanan yang didapat oleh masyarakat, semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sebaliknya semakin buruk layanan publik yang disediakan oleh pemerintah, dampaknya kepercayaan publik terhadap eksistensi pemerintah semakin rendah dan akan menyebabkan gejolak sosial yang tidak baik jika tidak diperbaiki secara cepat dan tepat. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dalam pembahasan terkait wujud dari kualitas pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat ada tiga yang menjadi ukuran atau dimensi apakah layanan yang diberikan aparatur ke masyarakat berkualitas atau tidak. *Pertama*, tempat pelayanan yang nyaman. *Kedua*, kemudahan dalam proses pelayanan. *Ketiga*, adanya fasilitas ruang tunggu. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat untuk menunjang pelayanan publik kepada masyarakat tentang adminstrasi kependudukan memiliki sarana prasarana yang nyaman sebagai tempat layanan. Dalam hal ini gedung kantor merupakan sarana prasarana utama sebagai pelayanan publik dan memiliki fasilitas penunjang lainnya.

“Kami memiliki gedung kantor dengan luas 504,18 M<sup>2</sup> dilengkapi dengan satu unit tempat parkir dan dua unit gudang penyimpanan dokumen kependudukan, ruang pelayanan kami cukup luas kami memastikan bahwa pelayanan publik di Dukcapil Lomok Barat harus nyaman dan masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen kependudukan selain mendapat pelayanan yang baik, juga harus menikmati kenyamanan fasilitas yang tersedia.” (*wawancara dengan Kadis Duicapil Lombok Barat, 3 Januari, 2021*)

“saya melihat kantor dukcapil Lobar sudah bagus, petugas pelayanan sangat ramah dan proses lyanan yang cepat selaian itu ada fasilitas ruang pendingin (AC) juga dilengkapi fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan tempatnya sangat luas (*wawancara dengan Masyarakat Lombok Barat, 4 Januari, 2021*)

Tempat dan fasilitas yang nyaman adalah bagian yang memang harus dipenuhi oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, hal tersbut dikarenakan gedung yang dibangun oleh pemerintah untuk pelayanan publik berasal dari pajak rakyat, sehingga wajar pemerintah membangun kantor pelayanan yang bagus dengan fasilitas yang memadai demi terwujudnya pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas. Jika ditelaah penuturan salah satu warga masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi

kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat tidak bisa dipungkiri bahwa sarana prasarana yang disediakan memberikan kenyamanan bagi setiap masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi di Dukcapil Lombok Barat. wujud dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi, dalam mewujudkan pelayanan yang baik (good performance) dalam pemerintah sebagaimana yang tertuang dalam Undang-undang No 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, penyelenggaraan pemerintah daerah dalam konteks otonomi daerah diharapkan lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas publik yang nyaman dan/ atau tempat pelayanan yang nyaman.

Berdasarkan berita online, pada saat peresmian Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat yang diresmikan oleh Dirjen Kependudukan dan Catatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI, Prof. Dr. Zudan Arif Fakrulloh, SH., MH mengatakan kantor Dukcapil Lombok Barat sangat megah, bersih dan luas, saya sudah berkeliling keseluruh Indonesia melihat kantor ini megah, bersih dan luas dan Kantor Dukcapil Lombok Barat ini terbaik di Indonesia (Lombokbarat.go.id, 2021). Dan berikut dari wujud Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat.

**Gambar. 1 Suasana dan Kondisi Tempat Layanan Publik Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat**



**Sumber : Data Sekunder, 2021**

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan tempat pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat, memiliki ruang pelayanan yang luas, selain petugas yang difasilitasi Komputer PC, Leptop, *Muebleur* dan lain-lain sehingga aparatur/ petugas pelayanan bisa menjalankan tugas dengan baik, dan masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan administrasi juga disediakan tempat duduk nyaman sebagai ruang tunggu antrian layanan.

Pada dasarnya pelayanan publik yang berkualitas yang disediakan oleh pemerintah, merupakan hubungan timbal balik antara pemerintah dan warga negara, bukan semata sebagai hubungan antara pemberi layanan dan *customer*. Hubungan fundamental antara pemerintah dan warga negara bukanlah sekedar pertukaran yang sederhana, akan tetapi lebih merupakan komitmen bersama, dan pelayanan publik bukanlah semata-mata bentuk resiporak dari pajak, karena hubungan pemerintah dan masyarakat yang dilayani memiliki landasan fundamental yang ditandai oleh adanya komitmen bersama antara pihak yang memberi pelayanan dan yang menerima pelayanan untuk membangun suatu pemerintahan yang bersih dan jujur, dan salah satu hal penting yang harus menjadi indikator untuk mengukur keberhasilan pelayanan publik ialah persamaan dalam arti, kemudahan dalam proses pelayanan tanpa membedakan-bedakan warga masyarakat. karena setiap warga masyarakat harus mempunyai akses yang sama untuk memperoleh kemudahan dalam pelayanan publik yang mereka butuhkan.

Pelayanan di kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Barat, sudah menerapkan pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat dimana, masyarakat tidak dipersulit dan mendapatkan kemudahan dalam melakukan proses pelayanan publik di Dinas Dukcapil Lombok Barat. Pelayanan yang berfokus pada peningkatan kualitas pasti akan memperhatikan bagaimana

memberikan kemudahan proses pelayanan untuk masyarakat karena sejatinya masyarakat adalah pemilik dari pemerintah yang memberi layanan publik tersebut atau penyelenggara layanan publik sebagaimana yang dikemukakan oleh (Wray, *et al*, 2020) Melalui pajak yang mereka bayarkan, masyarakat adalah investor pelayanan publik dan pemilik aset-aset milik publik. Melalui suara yang mereka berikan, warga negara/ masyarakat adalah pemilik saham yang memiliki dewan direktur yang bertanggung jawab terhadap kinerja pemerintah, dan para pejabat yang dipilih adalah para pelayanan yang tidak hanya mengelola keuangan saja, akan tetapi juga menciptakan karya nyata dengan menyediakan pelayanan yang mudah, tepat, cepat dan biaya murah yang bisa diakses oleh seluruh masyarakat yang membutuhkan, dengan kemudahan proses pelayanan yang disediakan oleh birokrasi pemerintah, menempatkan posisi pemerintah menjadi Penyelenggara Pemerintah yang baik (Dwiyanto, 2014).

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas terkait administrasi kependudukan, Pemerintah Kabupaten Lombok, melalui Dinas Kependudukan dan Catatan sipil bukan saja melayani masyarakat yang datang ke kantor, tapi juga melakukan jemput bola dengan langsung mendatangi masyarakat dengan pelayanan unit keliling terhadap masyarakat di desa-desa pelosok yang tersebar di seluruh Kabupaten Lombok Barat. Pelayanan keliling dimaksudkan untuk memberikan keadilan yang sama dalam proses kemudahan pelayanan bagi masyarakat Kabupaten Lombok Barat yang tidak bisa datang langsung ke Kantor Dukcapil dengan berbagai faktor seperti akses, biaya dan sebagainya, dengan demikian Dinas Dukcapil menyediakan 4 unit Nacareat untuk dipergunakan mobil keliling bagi masyarakat yang ada di desa-desa pelosok di Kabupaten Lombok Barat

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat, tidak hanya memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang langsung ke kantor, namun juga memberikan pelayanan kepada masyarakat pelosok yang tidak terjangkau, sehingga memiliki inisiatif untuk melakukan pelayanan keliling. Tentu langkah tersebut sangat bagus dan bisa dikatakan adalah bentuk keadilan dan persamaan terhadap hak pelayanan bagi seluruh warga masyarakat yang ada di Kabupaten Lombok Barat dalam rangka mendapat kemudahan pelayanan dibidang administrasi kependudukan seperti Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Perekaman KTP elektronik (E-KTP), pengurusan Kartu Keluarga, Pengurusan Kartu Kematian, Pengurusan Akta Kelahiran dan sebagainya. Dan berikut data pendistribusian Blanko Kartu Keluarga (KK) dan Blangko Kartu Tanda Penduduk (KTP) selama tahun 2016-2017

**Tabel 2. Data Pendistribusian Blangko Kartu Keluarga dan Blangko kartu Tanda Penduduk di 10 Kecamatan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Lombok Barat Tahun 2016-2017**

No	Kecamatan	Tahun			
		2016		2017	
		KTP	KK	KTP	KK
1	Sekotong	27.666	27.861	32.472	23.605
2	Lembar	34.857	23.740	38.832	22.380
3	Gerung	54.144	39.257	58.982	31.855
4	Kuripan	23.775	15.334	26.183	17.580
5	Kediri	37.380	23.385	40.466	19.357
6	Labuapi	43.717	24.784	24.007	47.747
7	Narmada	58.244	35.592	64.446	33.112
8	Lingsar	43.291	27.042	46.601	28.765
9	Gunungsari	52.123	31.269	56.989	33.210
10	Batulayar	31.005	19.023	34.302	19.325
<b>Jumlah</b>		<b>406.202</b>	<b>267.287</b>	<b>447.020</b>	<b>253.196</b>

Sumber : Dukcapil Lombok Barat, 2021

Data tabel di atas menjelaskan dalam pendistribusian blanko Kartu Keluarga dan blanko Kartu Tanda penduduk di 10 kecamatan yang ada di Kabupaten Lombok Barat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Lombok Barat mendistribusikan Blanko Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Sekotong pada Tahun 2016 sebanyak 27,666 lembar dan blanko Kartu Keluarga (KK) 27.861 dan pada Tahun 2017 Blanko Kartu TandaPenduduk Naik menjadi 32.472 lembar dan blanko Kartu Keluarga (KK) berkurang menjadi 23.605 lembar. Di Kecamatan Lembar pada tahun 2016 jumlah pendistribusian blanko KTP sebanyak 34.857 dan untuk blanko KK sebanyak 23.740 lembar, pada tahun 2017 jumlah blanko KTP bertambah menjadi 38.832 lembar dan blanko KK 22.380 lembar, pada Kecamatan Gerung jumlah pendistribusian blanko KTP pada tahun 2016 sebanyak 54.144 dan blanko KK sebanyak 39.257 lembar, dan di Tahun 2017 blanko KTP bertambah menjadi 58.982 dan blanko KK hanya 31.855, di Kecamatan Kuripan pada tahun 2016 Pendistribusian blanko KTP sebanyak 23.775 lembar dan blanko KK sebanyak 15.334, sedangkan pada tahun 2017 blanko KTP sebanyak 26.183 lembar dan blanko KK sebanyak 17.580 lembar. Di Kecamatan Kediri pendistribusian blanko KTP pada tahun 2016 sebanyak 37.380, dan untuk blanko KK sebanyak 23.385, pada tahun 2017 blanko KTP bertambah menjadi 40.466 dan blanko KK sebanyak 19.357 lembar. Kecamatan Labu Api tahun 2016 Pendistribusian blanko KTP mendapat jatah sebanyak 43.717 dan blanko KK sebanyak 24.784 lembar dan pada tahun 2017 blanko KTP berkurang menjadi 24.007 lembar dan blanko KK bertambah menjadi 47.747 lembar. Kecamatan Narmada pada tahun 2016 pendistribusian blanko KTP sebanyak 58.244 lembar dan blanko KK sebanyak 58.244 lembar, dan pada tahun 2017 blanko KTP bertambah menjadi 64.446 lembar dan blanko KK 33.112 lembar. Di Kecamatan Lingsar pada tahun 2016 pendistribusian blanko KTP sebanyak 43.291 lembar, dan blanko KK sebanyak 27.042, pada tahun 2017 pendistribusian blanko KTP sebanyak 46.601 lembar dan blanko KK 28.765 lembar. Kecamatan Gunung Sari tahun 2016 pendistribusian blanko KTP sebanyak 52.123 lembar dan blanko KK sebanyak 31.269, dan pada tahun 2017 blanko KTP nya bertambah menjadi 56.989 lembar dan blanko KK juga bertambah menjadi 33.210 lembar. Dan terakhir di Kecamatan Batu Layar tahun 2016, jumlah pendistribusian blanko KTP sebanyak 31.005 lembar dan blanko KK sebanyak 19.023 lembar, dan pada tahun 2017 blanko KTP bertambah menjadi 34.302 lembar, dan blanko KK juga bertambah menjadi 19.325. data di atas juga menjelaskan sebaran dan jumlah penduduk yang ada di masing-masing Kecamatan yang ada di Lombok Barat.

Sedangkan jika dilihat pelayanan berdasarkan jenis layanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat dari tahun 2020-2021 akan mendapatkan data seperti yang ada pada tabel di bawah ini :

**Tabel 3. Jumlah Pelayanan Berdasarkan Jenis Layanan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat Tahun 2020-2021**

No	Jenis Pelayanan	Tahun	
		2020	2021
1.	Pembuatan KK	46.568	70.893
2.	Pembuatan e-KTP	65.996	65.983
3.	Perekaman e-KTP	0	0
4.	Akte kelahiran	14.884	18.398
5.	Akte kematian	3.519	7.995
6.	Akte perkawinan	719	725
7.	Akte perceraian	18	30
9.	Ktp anak (KIA)	17.351	23.720

Sumber : Dukcapil Lombok Barat, 2021

Data tabel di atas, menjelaskan selama tahun 2020 sampai 2021 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat telah melaksanakan layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil Berdasarkan jenis pelayanannya, Pembuatan Kartu Keluarga 46.568 layanan pada tahun 2020 dan pada tahun 2021 meningkat menjadi 70.893 layanan. Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) pada tahun 2020 sebanyak 65.996 layanan dan tahun 2021 sebanyak 65.983 layanan. Perekaman e-KTP tidak ada. Pelayanan Akte Kelahiran tahun 2020

sebanyak 14.884 layanan dan pada tahun 2021 bertambah menjadi 18.398 layanan. Akte Kematian pada tahun 2020 pelayanan yang dilakukan sebanyak 3.519 layanan dan pada tahun 2021 meningkat menjadi 7.995 layanan. Pelayanan Akte Perkawinan selama tahun 2020 ada 719 layanan dan pada tahun 2021 bertambah menjadi 725 layanan. Pelayanan Akte Perceraian tahun 2020 ada 18 layanan dan pada tahun 2021 bertambah menjadi 30 layanan dan pelayanan pembuatan KTP Anak (KIA) tahun 2020 dan sebanyak 17.351 layanan dan pada tahun 2021 bertambah menjadi 23.720 layanan.

### **Reability (Kehandalan)**

Pada aspek ini penulis akan mencoba mengurai dua indikator untuk mengukur kualitas layanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat yaitu, Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, dan adanya standar yang jelas dalam pelayanan. Setiap instansi pemerintah daerah sejak diberlakukan otonomi daerah dan diterbitkan Undang-undang Pemerintah Daerah yang sudah dirubah beberapa kali dari Undang-undang No 22 tahun 1999 sampai Undang-Undang No 15 tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah merupakan wujud dari bagaimana pemerintah daerah lebih dekat lagi dengan masyarakat untuk memberikan dan melaksanakan pelayanan publik yang prima dan berkualitas. Di Kabupaten Lombok Barat sendiri untuk menguatkan dan meningkatkan pelayanan publik yang sesuai harapan masyarakat Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Barat mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Perda tersebut merupakan instrumen komitmen Pemda Kabupaten Lombok Barat dalam rangka melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas yaitu dalam pasal 3 Perda No.7 tahun 2015 poin kedua dan ketiga mengatakan untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan publik yang layak dan asas-asas umum pemerintah dan korporasi yang baik di daerah dan memastikan pemenuhan hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang baik dan berkualitas dengan asas ketetapan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Dan semua itu berlaku untuk semua dinas-dinas yang ada termasuk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat, dan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas berdasarkan komitmen Pemerintah Daerah diterbitkan Perda No.7 tahun 2015 tersebut dibutuhkan aparatur atau petugas yang handal dan cermat yang memahami standar dan memiliki skill dan kemampuan untuk mengoperasikan setiap alat bantu yang telah disediakan. Sebagaimana hasil wawancara dengan Kabag Umum Dukcapil Lombok barat :

“Kami memiliki petugas walaupun tidak banyak tapi sudah memahami apa tugas dan tanggungjawabnya dalam hal melayani setiap warga kita yang datang untuk mendapatkan layanan di kantor. Karena Pak Kadis berkomitmen menjadikan Dinas Dukcapil sebagai contoh atau model dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Sehingga kecermatan petugas dalam melayani masyarakat harus benar-benar nyata”. (*kutipan wawancara dengan Kabag Umum dan Kepagawaian Dinas Dukcapil Lombok Barat, 10 Januari, 2021*).

Berdasarkan pemaparan informan di atas, menggambarkan bahwa salah satu aspek penting Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Barat untuk memenuhi kualitas pelayanan publik yang berkualitas adalah dengan menyediakan sumber daya manusia yang kompeten sehingga dalam proses pelayanan aparatur atau petugas pelayanan cermat dalam melayani masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Peran petugas pelayanan sangat urgent karena mereka adalah ujung tombak pelayanan publik, sehingga institusi pemerintah harus benar-benar memperhatikan dan menempatkan sumber daya yang kompeten dan mampu membawa diri sebagai pelayan masyarakat, sehingga terwujudlah pelayanan publik yang sesuai harapan masyarakat.

Pelayanan publik yang ramah dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat merupakan dambaan semua orang, karena pada dasarnya ketika Negara Indonesia memilih Demokrasi sebagai sebuah sistem pemerintahan, secara otomatis institusi pemerintah sudah siap bagaimana menempatkan diri sebagai *governnance* , dimana masyarakat sebagai subyek dari penerima layanan, harus benar-benar mendapatkan pelayanan sesuai kebutuhannya dan petugas

pelayanan adalah benar-benar orang-orang yang sudah teruji kompetensinya sebagai pelayan publik, dengan demikian akan terwujud kualitas pelayanan publik.

Selain kecermatan petugas dalam melayani masyarakat dalam sebuah instansi pemerintah dibutuhkan juga standar pelayanan, sehingga petugas pelayanan telah siap dan mampu menjelaskan kepada masyarakat terkait hal apa saja yang perlu dipersiapkan oleh masyarakat ketika melakukan pengurusan berkas atau pembuatan seperti KTP, KK, Akte Kelahiran dll. Standar pelayanan merupakan pedoman bagi pemerintah untuk memberikan kepastian kepada masyarakat sekaligus untuk menjelaskan tata cara atau mekanisme dalam hal pemberlakuan prosedur pelayanan, dan pelayanan yang baik adalah dengan memperhatikan hak-hak masyarakat.

Dalam rangka pemenuhan pelayanan yang berkualitas di Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Barat, menerbitkan regulasi terkait kebijakan standar tentang pelayanan publik dilingkup Dinas Dukcapil Lobar melalui surat Keputusan Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Barat Tentang Standar pelayanan. Langkah yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Lobar Sudah tepat dan memenuhi apa yang diesbut mencapai good governance atau pelaksanaan pemerintah yang baik. Dengan adanya standar yang dituangkan dalam suatu kebijakan, menandakan ada komitmen dari pihak pemerintah untuk melaksanakan pelayanan publik yang sesuai harapan masyarakat, juga dengan adanya standar pelayanan masyarakat akan lebih tahu apa yang perlu dan tidak perlu, dan petugas pelayanan tidak bisa lagi melakukan kecurangan ataupun mencoba melakukan sikap koruptif misalkan menawarkan jasa pelayanan cepat dengan iming-iming meminta kepada masyarakat biaya lebih, namu karena dengan adanya standar pelayanan yang jelas petugas tidak memiliki peluang untuk melakukan kecurangan dan masyarakatpun juga tidak bisa tertib mendapatkan layanan berdasarkan aturan standar yang sudah ditetapkan. Dan berikut contoh Standar Pelayanan yang ada di Dinas Dukcapil Lombok Barat pada tabel di bawah ini .

**Tabel 4. Standar pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Baru Untuk Penduduk Kabupaten Lombok Barat**

1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku nikah/kutipan akta perkawinan (Surat Pernyataan Tanggung jawab Mutlak (SPTJM) perkawinan belum tercatat bagi penduduk yang tidak memiliki buku nikah/akta perkawinan);</li> <li>2. Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang bagi Penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;</li> <li>3. Surat keterangan pindah luar negeri yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota bagi WNI yang datang dari luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia karena pindah;</li> <li>4. Surat keterangan pengganti tanda identitas bagi Penduduk rentan Administrasi Kependudukan; dan</li> <li>5. Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan dan berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia bagi Penduduk WNI yang semula berkewarganegaraan asing atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan.</li> </ol>
---	-------------	--

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan persyaratan Penerbitan Kartu Keluarga Baru Untuk Penduduk WNI kepada Petugas Operator</li> <li>2. Petugas/Operator melakukan Verifikasi, Validasi, mengentry data ke dalam data base kependudukan dan mengajukan pencetakan</li> <li>3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyetujui/menandatangani Penerbitan Kartu Keluarga Baru</li> <li>4. Petugas/Operator mencetak Kartu Keluarga Baru</li> <li>5. Pemohon mendapatkan salinan Kartu Keluarga Baru</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (lima belas) Menit
4.	Biaya, Tarif dan Rinciannya	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Penerbitan Kartu Keluarga
6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan, masukan dan saran disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat : <a href="http://disdukcapil.lombokbaratkab.go.id">http://disdukcapil.lombokbaratkab.go.id</a></li> </ol>
7.	Budaya Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senyum</li> <li>2. Sapa</li> <li>3. Salam</li> <li>4. Sopan</li> <li>5. Santun</li> </ol>
8.	Fasilitas dan perlakuan Untuk masyarakat kebutuhan khusus	Memiliki loket jalur khusus

**Sumber : Dinas Dukcapil Lombok Barat, 2021**

Pada tabel di atas menjelaskan tentang standar pelayanan yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Lombok Barat, terkait tata cara pembuatan Kartu Keluarga (KK) bagi keluarga baru. Pada tabel di atas juga menjelaskan tentang persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat tentang tata cara pembuatan Kartu Keluarga, sistem, mekanisme dan prosedurnya, jangka waktu penyelesaiannya, biaya, tarif dan rincian pelayanan, produk pelayanan, pengelolaan pengaduan untuk masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan di Dukcapil Lobar, budaya pelayanan & fasilitas dan perlakuan khusus untuk masyarakat yang berkebutuhan khusus atau Disabilitas. Dan berikut contoh standar pelayanan penerbitan KTP elektronik (e-KTP) baru bagi warga masyarakat Kabupaten Lombok Barat dan berikut Standar pelayanan penertiban KTP elektronik (e-KTP) untuk warga Kabupaten Lombok Barat.

**Tabel 5.**  
**Standar Pelayanan Penerbitan KTP elektronik (e-KTP) Baru Bagi Warga Masyarakat Kabupaten Lombok Barat**

1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; dan</li> <li>2. Kartu Keluarga;</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan persyaratan Penerbitan KTP Elektronik (KTP-El) Baru Bagi Penduduk WNI kepada Petugas Operator</li> <li>2. Petugas/Operator melakukan Verifikasi, Validasi, mengentry data ke dalam data base kependudukan dan mengajukan pencetakan</li> <li>3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyetujui/menandatangani Penerbitan KTP Elektronik (KTP-El) Baru Bagi Penduduk WNI</li> <li>4. Petugas/Operator mencetakan KTP Elektronik (KTP-El) Baru Bagi Penduduk WNI</li> <li>5. Pemohon mendapatkan KTP Elektronik (KTP-El) Baru Bagi Penduduk WNI</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (lima belas) Menit
4.	Biaya, Tarif dan Rinciannya	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Pencetakan/Penerbitan KTP Elektronik
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Pengaduan, masukan dan saran disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat :  <a href="http://disdukcapil.lombokbaratkab.go.id">http://disdukcapil.lombokbaratkab.go.id</a></li> </ol>
7.	Budaya Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senyum</li> <li>2. Sapa</li> <li>3. Salam</li> <li>4. Sopan</li> <li>5. Santun</li> </ol>
8.	Fasilitas dan perlakuan untuk masyarakat kebutuhan khusus	Memiliki loket jalur khusus

Sumber : Dinas Dukcapil Lombok Barat, 2021

Berdasarkan tabel di atas, bahwa standar pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat, dalam hal pengurusan Kartu Keluarga (KK) maupun KTP elektronik (e-KTP) dll, memiliki persyaratan, mekanisme prosedur dan jangka waktu pelayanan, biaya, tarif, budaya pelayanan yang sama dan juga memiliki fasilitas khusus untuk warga masyarakat yang berkebutuhan khusus. Standar pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Dukcapil Lombok Barat, merupakan satu terobosan gagasan untuk memaksimalkan pelayanan publik yang berkualitas di Kabupaten Lombok Barat terkait pelayanan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

### **Asurance (Jaminan)**

Pada bagian ini penulis akan mengurai tiga indikator jaminan dalam pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok, *Pertama*, adanya jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan. *Kedua*, adanya jaminan kepastian biaya atau tarif dalam pelayanan. *Ketiga*, adanya tempat pengaduan untuk keluhan masyarakat. Untuk mengukur kualitas pelayanan publik, aspek adanya jaminan dalam pelayanan harus terpenuhi dan jika tidak terpenuhi aspek tersebut, pelayanan publik pada suatu instansi pemerintah belum dikatakan berkualitas.

Standar pelayanan di Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Barat terkait jaminan waktu menetapkan maksimal 15 menit dalam pelayanan seluruh administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Hal tersebut memang sudah dituangkan dalam standar pelayanan yaitu dikeluarkan surat keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat terkait standar pelayanan Publik di lingkungan Dinas Dukcapil Lombok Barat dengan adanya jaminan kepastian waktu, baik dari petugas pelayanan dan masyarakat yang menerima layanan mentaati prosedur yang sudah ditetapkan

Dengan adanya jaminan waktu pelayanan sebagai standar dalam pelayanan publik merupakan ukuran yang harus dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan dan proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik (Hardiyansyah, 2011).

Selain adanya jaminan waktu dalam pelayanan publik, yang harus terpenuhi juga untuk mengukur kualitas pelayanan publik adalah adanya jaminan biaya atau tarif pelayanan dan juga adanya tempat pengaduan sebagai bagian kritik dan kontrol masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik instansi pemerintah. Dengan adanya jaminan dalam pelayanan publik merupakan bentuk legalitas yang memberikan hak kepada masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti perlindungan, pengayoman, kepastian biaya dan waktu penyelesaian, mengajukan keluhan, pengaduan untuk melakukan pengawasan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat, memiliki Standar pelayanan dengan adanya jaminan terhadap lamanya waktu pelayanan, biaya atau tarif layanan dan kotak pengaduan. Di Kantor pelayanan Dukcapil Lombok Barat, penetapan tarif atau biaya pelayanan tidak dipungut biaya (gratis) segala urusan terkait administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sudah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Lombok Barat tidak ada biaya atau Gratis. Dan terkait kotak pengaduan masyarakat, juga dijelaskan dalam SK standar pelayanan Dukcapil Lombok Barat, masyarakat Lombok Barat yang tidak puas, atau kritikan dan masukan dengan pelayanan publik di Dukcapil Lombok Barat bisa mengirimkan pesannya melalui website resmi di laman <http://disdukcapil.lombokbaratkab.go.id>, masyarakat Lombok Barat bisa menyampaikan keluhan dan masukan atau kritik kepada dinas Dukcapil melalui website di atas, jika sudah membuka laman website resmi di atas, masyarakat bisa

memilih menu Aplikasi Lapori (pengaduan) sebagaimana yang terlihat pada gambar dibawah ini :

**Gambar 2. Aplikasi Pengaduan Masyarakat Yang Ada Diwebste Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Barat**



Sumber : Dinas Dukcapil Lombok Barat, 2021

Pada gambar di atas, menjelaskan tentang aplikasi Lapori atau kotak pengaduan masyarakat yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat dalam rangka untuk mendapatkan masukan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Dukcapil Lombok Barat, selain itu dengan adanya aplikasi Pengaduan, pihak Penyelenggara pelayanan publik bisa mengetahui apa yang menjadi masalah atau kekurangan pada saat proses pelayanan publik, sekaligus sebagai media untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Barat.

### KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat, memenuhi standar pelayanan yang berkualitas sesuai harapan masyarakat, seperti adanya Wujud kantor atau tempat pelayanan yang ramah, bersih, tersedianya ruang tunggu dan Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Kompeten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan memiliki standar pelayanan dengan dikeluarkan regulasi melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tahun 2021 terkait standar pelayanan yang berada di lingkungan Dukcapil Lombok Barat, antara lain mekanisme, prosedur pelayanan, adanya jaminan waktu, biaya, budaya pelayanan dan tersedianya fasilitas untuk masyarakat yang berkebutuhan khusus (disabilitas). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat, penulis memberikan masukan atau saran demi di masa akan datang, kualitas pelayanan publik di Dukcapil Lombok Barat semakin bagus lagi dan menjadi *role model* bagi instansi lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, yaitu SDM aparatur yang ada setiap tahun harus mendapatkan pelatihan dan pendidikan yang berkala untuk meningkatkan skill dan kemampuannya dalam melaksanakan

penyelenggaraan pelayanan publik, juga di website Dukcapil Lombok Barat masiha ada palikasi yang belum bisa di akses, kerana hal tersebut sebagai bentuk pertisipasi masyarakat dalam rangka pengawasan terhadap Pemerintah.

### REFERENSI

- Abdussamad, Jeriko. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo*, Volume VI, Nomor 2 Desember 2019 . 73-82
- Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. UGM PRESS.
- Enggarani, N. S. (2016). Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. *Law and Justice*, 1(1), 16-29.
- Gerson, K. (2002). Moral dilemmas, moral strategies, and the transformation of gender: Lessons from two generations of work and family change. *Gender & Society*, 16(1), 8-28.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Irawan, A. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *MADANI Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(3), 86-101
- Laksana, Z. M. D. M. W. (2016). Membangun Kinerja Pelayanan Publik (Menuju Clean Government And Good Governance). Pustaka Setia Bandung
- Lembaga Administrasi Negara (2007). Modul Manajemen Strategis Dalam Proses Akuntabilitas KinerjaInstasi Pemerintah. Jakarta. LAN
- Moenir, H. A. S. (2003). Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Pustaka, Jakarta*.
- Supriyanto, D. F., Prabowo, S., Widodo, A. S., & Eldo, D. H. A. P. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Masa Pandemi (Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Kabupaten Karawang). *Jurnal RAPIK*, 1(1), 40-49.
- Sumarwadi, Hafid; Sinring, Bahar; Mapparenta; Manulisi, R, Muhammad. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Sinjai Provinsi Sulawesi Selatan. *PARADOKS: Jurnal Ilmu Ekonomi*, Volume 4, Nomor 3 Juli 2021. 594-602
- Wiratno, W. (2020). Implementasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan. *Supremasi Hukum*, 16(2), 1-23.
- AdminLobar. (2015) <https://lombokbaratkab.go.id/layanan-publik/kependudukan/> di akses 15 November pkl. 10.30 Wita
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik  
Keputusan Menteri Negara Pemerdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/ M.PAN/7/2003  
Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 15 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Daerah No.7 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Lombok Barat Nomor 800 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat