

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap apakah pelayanan yang diberikan oleh dinas penyelenggara pelayanan sudah sesuai atau belum terhadap harapan dan kebutuhan pengguna atau pemohon layanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap (Disdukcapil Cilacap) merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan. Dalam pelaksanaannya, Disdukcapil Kabupaten Cilacap mendapatkan banyak keluhan dari masyarakat selaku pengguna layanan. Hal ini yang menarik peneliti untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada Disdukcapil Cilacap yang diukur berdasarkan lima dimensi yaitu *tangible* atau bukti fisik, *reliability* atau kehandalan, *responsiveness* atau daya tanggap, *assurance* atau jaminan, dan *emphaty* atau empati.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Lokasi penelitian ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat selaku pemohon layanan pada Disdukcapil Kabupaten Cilacap berjumlah 100 responden. Teknik sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan *accidental sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Cilacap baik. Dari kelima dimensi yang digunakan untuk mengukur data dapat diketahui bahwa dimensi 1) *Tangible*/Bukti fisik berada pada kategori baik. 2) *Reliability* berada pada kategori cukup baik. 3) *Responsiveness* berada pada kategori cukup baik. 4) *Assurance* berada pada kategori tidak baik. Dan 5) *Emphaty* berada pada kategori baik. Meskipun kualitas pelayanan dinyatakan baik, namun masih terdapat beberapa pernyataan dalam dimensi yang dinilai cukup atau bahkan kurang baik. Dengan demikian diperlukan 1) Adanya peningkatan pada dimensi *tangible* atau bukti fisik terutama pada ketersediaan lahan parkir, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan, ketersediaan media kritik dan saran. 2) Peningkatan pelayanan dengan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan akurat sesuai dengan harapan dan kebutuhan pemohon layanan. 3) Peningkatan dimensi *responsiveness* terutama pada ketanggapan petugas pelayanan atas keluhan yang dirasakan oleh pengguna layanan. 4) Meningkatkan rasa kepercayaan pengguna layanan dengan memberikan jaminan terhadap kepastian waktu penyelesaian pelayanan cepat dan sesuai dengan yang dijanjikan, dan meningkatkan keramahan serta kesopanan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. 5) Meningkatkan rasa perhatian secara individual kepada para pengguna layanan dengan menanyakan apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan atau belum. Selain itu petugas pelayanan hendaknya bertanya apakah ada yang perlu dibantu lagi atau sudah cukup kepada para pengguna layanan. 6) Melakukan perbaikan pelayanan dari petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna atau pemohon layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

SUMMARY

This research aims to determine how the quality of service at the Department of Population and Civil Registration of Cilacap Regency. The quality of this service is used to assess whether the services provided by the service provider service are appropriate or not to the expectations and needs of users or service applicants. The “Disdukcapil” of Cilacap Regency or commonly called Disdukcapil of Cilacap Regency is one of the providers of public services in the field of population administration. In its implementation, the Cilacap Regency Disdukcapil received many complaints from the public as service users. This attracts the researcher to find out how the quality of service at Disdukcapil Cilacap and measured based on five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

This study uses a quantitative descriptive method with a survey approach. The location of this research is the Department of Population and Civil Registration of Cilacap Regency. The sample in this study was the community as service applicants at the Disdukcapil Cilacap Regency totaling 100 respondents. The sampling technique used in this research is using accidental sampling.

The results of this research indicate that the quality of service at the “Disdukcapil” of Cilacap Regency is good. From the five dimensions used to measure the data, it can be seen that the dimensions 1) Tangible/physical evidence are in the good category. 2) Reliability is in the fairly good category. 3) Responsiveness is in the good enough category. 4) Assurance is in the bad category. And 5) Empathy is in the good category. Even though the service quality is stated to be good, there are still some statements in the dimensions that are considered sufficient or even less good. Thus it is necessary 1) There is an increase in the tangible dimension or physical evidence, especially in the availability of parking lots, cleanliness and comfort of the service waiting room, the availability of media for criticism and suggestions. 2) Service improvement by providing faster and more accurate services in accordance with the expectations and needs of service applicants. 3) Increasing the responsiveness dimension, especially in the responsiveness of service officers to complaints felt by service users. 4) Increase the trust of service users by providing guarantees for the certainty of fast service completion times and as promised, and increasing the friendliness and courtesy of service officers in providing services. 5) Increase individual attention to service users by asking whether the services provided by service officers are in accordance with the needs and expectations or not. In addition, service personnel should ask whether there is anything else that needs to be helped or is it sufficient for service users. 6) Improve services from service officers of the Population and Civil Registration Office of Cilacap Regency in order to improve the quality of service to users or service applicants in accordance with their needs and expectations.

Keywords: Quality of Service, Department of Population and Civil Registration