

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Profil Informan

Karakteristik profil informan adalah profil terhadap objek penelitian yang dapat memberikan pendapat/pandangan terhadap hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu. Dimana untuk menilai hal tersebut, maka informan dalam penelitian ini adalah Pegawai dan masyarakat pembuatan akta kematian Kota Baturaja, yaitu sebanyak 3 pegawai dan 3 masyarakat yang membuat akta kematian sebagai informan dalam penelitian ini.

Data-data yang diperoleh kemudian diolah sehingga diperoleh gambaran secara menyeluruh dan terperinci jumlah total dari setiap item yang dipertanyakan sehingga akan mudah untuk dinilai secara kualitatif.

Untuk mendeskripsikan profil informan dalam penelitian ini, informan dikelompokkan berdasarkan inisial nama, umur, pangkat /golongan, jenis kelamin, dan pekerjaan. Oleh karena itu, untuk lebih jelasnya dapat disajikan uraian mengenai deskripsi identitas informan sebagai berikut.

Tabel 5.1 Profil Informan

No	Inisial Nama	Umur	Pangkat/Golongan	Jenis kelamin	Pekerjaan
1	IY	58 Tahun	Penata TK. I, III/d	P	Kabid Pelayanan
2	KH	39 Tahun	Penata Tingkat I, III/d	P	Kasi Perubahan Status dan Kematian
3	ID	32 Tahun	-	P	Staff Akta Kematian
4	FR	35 Tahun	-	L	Wiraswasta
5	DH	29 Tahun	-	P	Dosen
6	RN	25 Tahun	-	P	Kaur Desa

7	JN	25 Tahun	-	L	Buruh
8	DN	21 Tahun	-	P	Mahasiswa
9	CI	39 Tahun	-	L	Wiraswasta

Sumber: Hasil Analisa, 2024

5.2 Deskripsi Hasil

Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu.

Pelayanan Pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu ini merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik yang harus diperhatikan dan harus memiliki sarana prasarana yang lengkap. Setiap petugas harus memiliki kehandalan dalam melayani keluhan masyarakat yang membuat akta kematian, petugas memiliki sikap disiplin dalam bekerja, petugas melakukan tindakan dengan cepat dan tanggap, sikap petugas yang sopan dan ramah serta memiliki perhatian penuh terhadap masyarakat yang membuat akta kematian. Hal ini merupakan indikator yang harus dimiliki oleh seluruh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu dalam memberikan suatu pelayanan yang baik.

Pada deskripsi ini penulis akan menjelaskan dan menguraikan hasil penelitian yang diperoleh langsung dari lapangan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu melalui wawancara langsung dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu, Kepala seksi perubahan status anak perwarganegaraan dan kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, petugas yang melayani pembuatan akta kematian dan masyarakat yang membuat akta kematian pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu. Kemudian penulis juga mengamati langsung pada objek yang akan diteliti atau observasi. Wawancara dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan tentang proses pembuatan akta kematian Pada Dinas Kependudukan

Dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu. Persepsi ini menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml-parasuraman-berry sebagai acuan dalam melihat dan mengetahui kualitas pelayanan pembuatan akta kematian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut: *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Kepedulian).

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi pertama untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangible* (bukti fisik) untuk melihat bagaimana bukti fisik dalam kualitas pelayanan disini mempunyai lima indikator yaitu penampilan petugas yang melayani, kenyamanan tempat di lingkungan pelayanan yang disediakan, kemudahan prosedur pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, dan pegawai dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.

a. Penampilan petugas yang melayani

Indikator pertama dari dimensi bukti fisik yaitu penampilan petugas yang melayani. Penampilan merupakan suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri kita dengan orang lain. Penampilan yang rapi dan sopan merupakan salah satu kenyamanan yang dirasakan oleh penerima layanan. Berdasarkan pengamatan penulis, petugas pelayanan pembuatan akta kematian Disdukcapil Kota Baturaja ini memiliki seragam seperti Aparatur Sipil Negara dan honorer pada umumnya. Petugas pelayanan secara penampilan sudah mengenakan seragam semua, rapi dan sopan.

Gambar 5.1 Penampilan Petugas



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.2: Reduksi Data tentang Penampilan petugas yang melayani

Indikator	Sumber
Penampilan petugas yang melayani	“Selalu gunakan pakaian yang dianjurkan, dek, supaya terlihat rapi dan sopan karena kita bertugas melayani masyarakat. Menurut ibu, penampilan sangat penting. Pada hari Senin sampai Rabu, biasanya PNS memakai seragam dinas, sedangkan pegawai honorer memakai pakaian khusus mereka. Pada hari Kamis dan Jumat, biasanya memakai pakaian batik atau pakaian olahraga jika ada kegiatan senam pada hari Jumat. Yang penting tetap rapi dan sopan”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Jika penampilan petugas sudah rapi dan sopan, itu karena kita mengenakan seragam yang telah ditentukan”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Sudah mengenakan seragam semuanya. Baik untuk pengurusan akta kematian maupun kelahiran, sudah ada seragamnya untuk PNS maupun Non-PNS”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Lah sudah berpakaian seragam dan rapi dek”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Para petugas sudah memakai pakaian yang sopan dan rapi”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret

	2024) (Diah, Masyarakat). “Semua terlihat rapi dan sopan seperti pegawai negeri biasanya dengan pakaian mereka”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Penampilan pegawai di pelayanan Dinas Dukcapil sudah cukup rapi dan tertata rapi”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Rapi dan seragam mbak, sangat berbeda dengan yang sebelumnya”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Pakaian yang dikenakan sudah terlihat cukup rapi”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	--

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana, dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Penampilan petugas yang melayani dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu ini sudah berpakaian rapi, dan sopan sehingga masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan pembuatan akta kematian ini merasa nyaman dilayani. Sehingga dapat disimpulkan mengenai Penampilan petugas yang melayani dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah dapat dikatakan baik.

b. Kenyamanan tempat di lingkungan pelayanan yang disediakan.

Indikator kedua dari dimensi bukti fisik yaitu kenyamanan ruang tunggu. Kenyamanan ruang tunggu ini meliputi sudah tersedianya kursi, pendingin ruangan (AC), televisi, kotak sampah dan Charging station HP. Tidak hanya itu peralatan-peralatan lain yang juga dibutuhkan oleh petugas layanan untuk menunjang proses pelayanan guna memberikan kenyamanan kepada pemohon dibutuhkan peralatan seperti komputer dan jaringan internet

yang kuat terutama menyangkut pelayanan secara *online* melalui *Whatsapp*. Berdasarkan hasil observasi penulis ketika datang ke Disdukcapil Kota Baturaja dapat dilihat bahwa Disdukcapil Kota Baturaja ini sudah menyediakan kursi kepada pemohon, pendingin ruangan yang berfungsi dengan baik, televisi, komputer dan jaringan internet yang memadai. Namun jaringan internet hanya bisa diakses oleh petugas layanan tidak untuk pemohon atau masyarakat yang mengurus akta kematian di Disdukcapil Kota Baturaja.

Gambar 5.2 Kenyamanan tempat



(a) Ruang tunggu dalam Dinas



(b) Charging station HP



(c) Televisi



(d) Ruang tunggu di luar Dinas

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.3: Reduksi Data tentang Kenyamanan tempat di lingkungan pelayanan yang disediakan

Indikator	Sumber
Kenyamanan tempat di lingkungan pelayanan yang	“Fasilitas sudah cukup, hanya perlu diperluas sedikit. AC di kantor berfungsi dengan baik sehingga memberikan kenyamanan. Saat

disediakan.	menunggu, ada TV yang menyala sehingga memberikan hiburan kepada masyarakat agar tidak bosan. Fasilitas komputer untuk para petugas sudah cukup baik dan jaringan internet lancar, tetapi jaringan internet ini khusus untuk petugas layanan”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Kursi sudah disediakan, AC dan TV juga dinyalakan dengan baik sehingga nyaman. Komputer dan jaringan internet juga sudah cukup untuk proses layanan secara <i>online</i>”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Fasilitas seperti AC masih terasa kurang dingin dan sedikit membuat tidak nyaman, kursi juga sedikit kurang nyaman, serta beberapa peralatan lainnya juga terasa kurang memadai. Di bagian penerimaan berkas, terkadang masih terjadi kendala dengan komputer tetapi tetap dalam ruangan untuk mencetak draf akta kematian. Alhamdulillah, jaringannya lancar”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Fasilitasnya lumayan baik, tapi bisa ditambahkan kursi untuk tempat menunggu di luar karena kadang-kadang ruang dalam penuh dan sulit mendapatkan tempat duduk”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Untuk menunggu layanan di dalam gedung cukup nyaman, namun akan lebih baik jika kursi di dalam diganti dengan model yang baru”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Kursinya kurang, dan tempat menunggu layanan di luar juga panas karena tidak ada tempat teduh apalagi saat siang hari”. (Hasil Wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Menurut pengalaman saya, tempat pelayanan disini sudah nyaman dan bersih”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Sudah nyaman, Mbak. Namun, akan lebih baik
---------------------------	--

	jika ditambahkan AC”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Cukup Nyaman”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	--

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Kenyamanan tempat pelayanan layanan yang disediakan oleh Dinas Dukcapil Kota Baturaja seperti penyediaan kursinya harus ditambah lagi dan diganti untuk kursi yang model terbaru. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengenai Kenyamanan tempat pelayanan yang diberikan oleh masyarakat sudah baik.

c. Kemudahan prosedur pelayanan.

Indikator ke tiga dari dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu kemudahan prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit tentunya adalah sesuatu hal yang sangat diinginkan oleh masyarakat, dengan prosedur yang mudah tentunya masyarakat akan merasa nyaman ketika mengurus keperluannya di instansi tersebut. Disdukcapil Kota Baturaja sudah menyediakan atau membuka layanan secara *online* melalui *whatsapp* guna untuk dapat memberikan keperluan masyarakat dengan mudah tanpa khawatir menunggu lama dan membuka juga layanan *offline* nya untuk masyarakat yang tidak mempunyai *handphone* dan masyarakat yang sudah membawa persyaratan lengkap. Media *Whatsapp* sendiri dipilih sebagai salah satu media untuk mengurus akta kematian gunanya adalah untuk tidak mempersulit masyarakat, seperti diketahui bahwasannya *whatsapp* sudah menjadi alat komunikasi yang hampir digunakan oleh seluruh masyarakat.

Gambar 5.3 kemudahan prosedur pelayanan



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.4: Reduksi Data tentang Kemudahan prosedur pelayanan

Indikator	Sumber
Kemudahan prosedur pelayanan	“Sekarang pelayanan di sini sudah lebih mudah, pemohon bisa langsung kirim berkas ke nomor WhatsApp yang khusus melayani untuk akta kematian, jadi tidak perlu lagi pergi ke capil untuk mengisi formulir pembuatan akta kematian”.(Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Menurut saya, pelayanan di Disdukcapil sekarang lebih mudah, tidak terlalu ribet bagi masyarakat. Mereka tidak perlu lagi repot datang ke Disdukcapil Kota Baturaja. Sekarang, pemohon bisa kirim berkas persyaratan lewat HP atau via <i>online</i> ke nomor yang khusus melayani pembuatan akta kematian. Tinggal tunggu beberapa hari, dan pasti akan dapat informasi kapan harus datang ke

	Disdukcapil untuk mengambil akta kematian”.(Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Kemudahan ini membuat mereka tidak perlu datang ke sini. Jadi, jika mereka ingin menanyakan syarat-syarat, kita bisa langsung memberikannya. Jika mereka ingin mengirimkan syarat, mereka bisa melakukannya dari rumah. Mereka hanya perlu datang ke sini untuk pengambilan akta saja. Lebih mudah sebenarnya”.(Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Memang, secara keseluruhan sudah semakin mudah. Namun, admin atau petugas yang mengelola nomor <i>WhatsApp</i> untuk pelayanan akta kurang responsif dalam menanggapi pesan yang masuk”.(Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Memang dikatakan mudah, tapi untuk mengetahui informasi prosedur yang berubah, kita juga harus datang ke Disdukcapil untuk mendapatkan nomornya”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Bagi saya, ini mudah karena <i>WhatsApp</i> sudah menjadi alat komunikasi utama kita saat ini. Kita diminta untuk mengirim persyaratan, kemudian mengirim berkas kita. Setelah berkas kita diproses, kita hanya perlu menunggu tiga hari kerja dan kemudian bisa mengambilnya”.(Hasil wawancara 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Mudah dalam memberikan proses pelayanan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau mencari syarat-syarat yang dibutuhkan”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Pegawai disini sudah memberikan kemudahan dalam Pelayanan contohnya ketika saya mengurus keperluan disini, tidak ada dipersulit ”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Mudah, karena semua persyaratan sudah dijelaskan dengan rinci apa saja yang harus
--	---

	dipenuhi”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	--

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana, dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam pelayanan bahwa prosedur pelayanan pembuatan akta kematian secara *online* melalui *whatsapp* pada Disdukcapil Kota Baturaja ini sudah memudahkan pemohon dalam mengurus akta kematian, sehingga tidak ada halangan bagi pemohon yang ingin membuat akta kematian. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam hal kemudahan prosedur pelayanan sudah dapat dikatakan baik.

d. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Indikator ke empat dari dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu kedisiplinan pegawai. Dalam melaksanakan tugasnya para petugas membutuhkan disiplin kerja agar dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Kedisiplinan petugas akan membentuk kedisiplinan petugas yang penuh dengan tanggung jawab dalam bekerja, sehingga akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan terutama dalam proses pelayanan. Petugas harus mementingkan kepentingan pelayanan diatas kepentingan pribadinya, karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh petugas pelayanan.

Gambar 5.4 Kedisiplinan Pegawai



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.5: Reduksi Data tentang Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Indikator	Sumber
Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan	“Di sini, para pegawai sudah disiplin karena kami menggunakan mesin absensi fingerprint bagi ASN, sementara untuk yang Honorer masih menggunakan absen manual. Jam kerja dari Senin hingga Kamis adalah jam 08.00 hingga 16.00 WIB, dan untuk hari Jumat adalah jam 08.00 hingga 16.30 WIB”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Alhamdulillah, para pegawai di sini disiplin baik dalam hal berpakaian maupun waktu masuk jam dinas. Waktu masuknya dari Senin hingga Kamis adalah jam 08.00-16.00, dan untuk hari Jumat, jam masuknya sama tetapi jam pulang nya berbeda, yaitu pukul 16.30 WIB khusus untuk hari Juma”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Kami para pegawai di sini telah disiplin karena kami harus absen di pagi hari dan juga saat pulang. Dalam berpakaian, kami juga sudah disiplin sesuai dengan ketentuan yang berlaku”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Pegawai di sini memang sudah disiplin. Ketika saya datang pagi-pagi, sudah ada yang siap

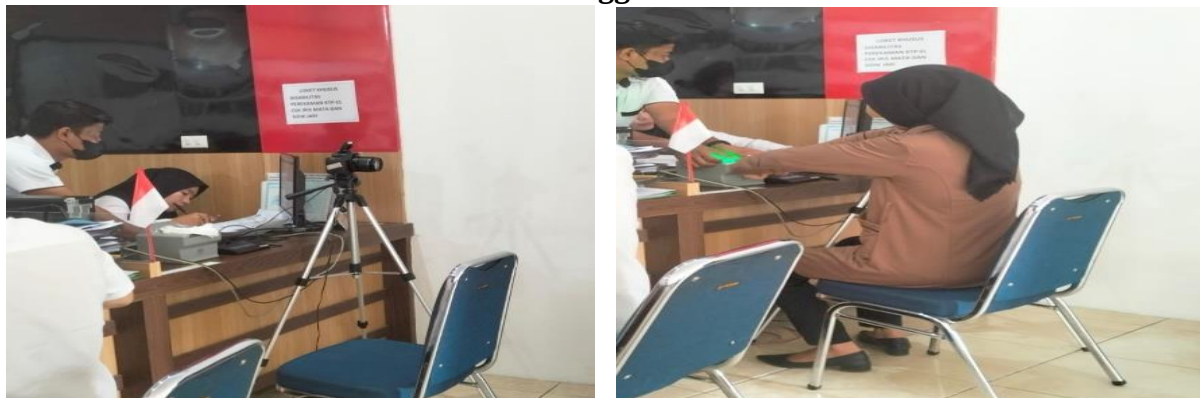
	melayani”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Pegawai di sini memang cukup disiplin. Tadi ketika saya datang sedikit siang, sudah pasti pegawai sudah ada yang datang”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Pegawai di sini sudah disiplin, ketika saya datang jam 09.00 WIB, mereka sudah mulai melayani di loket masing-masing”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Pegawai sudah cukup disiplin mbak dalam melakukan proses pelayanan”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Pegawai di sini sudah tertib dalam melaksanakan proses pelayanan. Tertib yang saya maksud adalah melayani masyarakat sesuai dengan urutan kedatangan. Pegawai melayani siapa pun yang datang lebih awal ke kantor pelayanan untuk mengurus kebutuhannya”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	--

Berdasarkan hasil dari wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Kedisiplinan pegawai mengatakan bahwa pegawai sudah cukup disiplin dan ketika pagi-pagi masyarakat menggunakan layanan sudah ada yang melayani. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan mengenai pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten OKU sudah dapat dikatakan baik.

e. Pegawai dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.

Indikator ke lima dari dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu penggunaan alat bantu. Penggunaan alat bantu yang ada di Disdukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu saat ini adalah komputer, alat cetak, camera dan alat sidik jari untuk keperluan pembuatan KTP. Alat bantu yang ada sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan demi kelancaran proses dalam pelayanan. Adanya alat bantu pelayanan sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat.

Gambar 5.5 Penggunaan alat bantu



(a) Alat Kamera

(b) Penggunaan Sidik Jari

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.6: Reduksi Data tentang Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Indikator	Sumber
Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan	“Untuk Para pegawai di sini sudah mampu mengoperasikan komputer, kamera, dan mesin printer”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Alhamdulillah sudah bisa semua”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Sudah bisa semua mbak karna kami disini saling mengajari kalo ada yang tidak bisa menggunakan alat bantu seperti kamera”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Sudah pada bisa semua mbak”. (Hasil wawancara

	pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Sudah pada bisa semua mbak”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Sudah bisa, tapi tidak tau untuk pegawai yang lain mbak”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Sudah menggunakan”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Sudah menggunakan. Setahu saya alat bantu yang digunakan di Dinas adalah komputer dan print yang biasanya digunakan untuk membuat KTP”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Sudah dapat menggunakan. Menurut pemahaman saya, perangkat bantu yang digunakan di Dinas meliputi komputer dan peralatan pencetakan yang biasanya dipakai dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 Mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	--

Berdasarkan hasil dari wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai pegawai dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan, dapat diketahui bahwa jawaban atas pertanyaan mengenai penggunaan alat bantu semua pegawainya sudah bisa semua untuk penggunaan alat bantu sesuai dengan tugas mereka masing-masing. Jadi pemohon tidak perlu khawatir lagi jika ingin mengurus akta kematian apabila ada pegawai yang tidak paham penggunaan alat bantu karena Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena akan memudahkan petugas dalam melayani masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengenai pegawai dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan pembuatan akta kematian pada Disdukcapil Kota Baturaja adalah baik.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi kedua dari kualitas pelayanan yaitu dimensi *reliability* (kehandalan) yang mempunyai dua indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan dan kesesuaian operasional. *Reliability* merupakan kehandalan yang dimiliki oleh para petugas yang ada didalam suatu instansi, para pelanggan sebagai penerima layanan akan memberikan nilai positif kepada para petugas jika *reliability* yang dimiliki petugas tinggi.

a. Kecermatan Petugas dalam melayani pengguna layanan.

Indikator pertama dari dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan. Kecermatan dalam pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan tidak mengandung kesalahan, pemberi layanan juga paham pelayanan apa yang seharusnya mereka lakukan untuk dapat bekerja sesuai dengan kebutuhan penerima layanan, pemberi layanan menggunakan pengetahuan dan pengalaman kerja nya dalam membantu penerima layanan dalam mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan. Berdasarkan hasil observasi penulis ketika datang ke Disdukcapil Kota Baturaja dapat dilihat bahwa petugas memberikan pelayanan kepada pemohon dengan serius dan handal. Petugas memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh semua pemohon akta kematian sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman kerja yang mereka miliki. Mereka juga selalu sigap menjawab jika ada masyarakat yang bingung atau bertanya langsung mengenai prosedur kepengurusan pelayanan akta. Petugas layanan juga bekerja sesuai dengan fungsi tugas nya masing-masing, ada yang bertugas di ruang tunggu luar dekat pintu masuk, ada juga yang bertugas di loket pengambilan akta, dan ada juga yang bekerja di ruangan pemrosesan berkas akta kematian. Yang masing-masing dari mereka sudah handal dan cekatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan dan pengalaman kerja yang mereka miliki. Tidak hanya itu pelayanan secara *online* melalui *whatsapp* ini membuat petugas layanan juga harus handal dan menguasai teknologi.

Gambar 5.6 kecermatan petugas



(a) Petugas Mengoperasikan Komputer (b) Petugas diruang dekat pintu masuk

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.7: Reduksi Data tentang kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan.

Indikator	Sumber
kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan	“Jadi begini dek, pelayanan pembuatan akta kematian ini kita lakukan melalui media <i>online</i> menggunakan <i>WhatsApp</i> yang telah kita sediakan, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke Disdukcapil. Mereka mengirim berkas melalui WA yang ada ke petugas-petugasnya. Kalau ada kesalahan, itu karena mereka mencantumkan berkas dan kita juga verifikasi, karena perlu digaris bawahi bahwa pencatatan sipil itu mencatatkan peristiwa yang sudah terjadi, bukan yang belum terjadi. Jadi, jika pembuatan akta kematian sudah memenuhi syarat-syarat yang ada, misalnya surat keterangan kematian dari kelurahan, rumah sakit, dan KTP pelapor, baru kita proses. Jika sudah lebih dari sepuluh tahun, itu kita proses melalui pengadilan. Jadi saya rasa tidak ada perubahan untuk pemberkasan, dan kami pikir lebih ketat daripada <i>offline</i>, karena kita tidak tahu juga, kita tidak melihat berkas foto yang dikirim. Tapi jika mencurigakan, kita panggil masyarakatnya untuk melihat yang aslinya. Petugas-petugas kita juga pada masa seperti ini dengan sistem <i>online</i> seperti ini tentunya harus memiliki kompetensi yang memadai dalam teknologi, karena kalau tidak, susah juga kita. Jadi, tentunya mereka sudah memiliki kemampuan teknologi yang memadai, jadi tidak ada masalah dalam pemrosesan pembuatan akta kematian”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID).

	“Iya, petugas sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal itu terlihat dari kemampuan mereka yang menguasai dan melakukan dengan baik apa yang seharusnya mereka lakukan. Mereka paham dan handal dalam mengoperasikan komputer. Selain itu, mereka juga biasanya selalu mengarahkan masyarakat untuk melengkapi dan mengupload berkas persyaratan sesuai kebutuhan. Petugas cepat dalam memproses berkas yang masuk meskipun cara kerjanya berbeda. Mereka juga dengan baik memberikan informasi kapan masyarakat bisa mengambil berkasnya dan tentunya melayani masyarakat dengan baik ketika mengambil akta tersebut sendiri”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Tidak pernah menerima keluhan itu tidak mungkin ya dek ya, setiap pekerjaan yang dilakukan manusia pasti ada keluhan, karena manusia tidak ada yang sempurna. Jadi, kalau ada keluhan pasti ada, tapi tidak terlalu banyak. Mudah-mudahan ini menunjukkan bahwa pelayanan kita sudah cukup baik, karena kita sudah berusaha semaksimal mungkin. Kita juga selalu mengecek lagi berkas pemohon sebelum diproses, karena berkas pemohon yang kurang, apalagi menyangkut akta kematian seseorang, maka belum bisa kita proses. Kita kembalikan ke pemohon yang bersangkutan. Nah, kalau kemampuan mengoperasikan komputer, rata-rata kita sudah bisa mengoperasikannya, karena pelayanan kita ini secara <i>online</i> melalui <i>WhatsApp</i> akan ribet kalau tidak menguasai komputer”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Iya sih dek, akta yang aku buat sudah benar. Pas aku bingung syarat-syarat yang dibutuhkan apa saja, petugasnya langsung mengirimkan syarat-syaratnya”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Pelayanan yang diberikan sudah benar dan baik, tetapi untuk hasil dalam pelayanannya sedikit lambat”.(Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat).
--	--

	“Lumayan dek, akta nya bener, balesan pesan juga sesuai dengan yang saya tanyakan mengenai seputar syarat-syaratnya”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Sudah cermat, tetapi terkadang juga ada keliru-keliru. Saya memaklumi karena terjadi kekeliruan itu wajar selama masih bisa diatasi”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Menurut saya sudah cermat mbak. Saya belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan pegawai pelayanan”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Respons pegawai di sini sudah sangat baik. Apabila ada pengguna layanan yang datang, pegawai segera menanyakan keperluan pengguna tersebut”.(Hasil wawancara pada tanggal 31 mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	---

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana, dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Kecermatan Petugas dalam melayani pengguna layanan diketahui bahwa petugas sudah bekerja dengan handal dan menguasai teknologi atau komputer sesuai dengan prosedur pelayanan secara *online* melalui *whatsapp*, kesalahan dalam proses pembuatan akta kematian pernah terjadi namun dapat dipastikan bahwa pembuatan akta kematian yang salah jarang terjadi bahkan hampir mendekati tidak pernah. Begitu juga kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pemohon sesuai dengan yang ditanyakan oleh pemohon berarti petugas layanan memahami apa yang diinginkan oleh pemohon dengan baik sehingga pemohon tidak merasa kesulitan. Selain itu petugas layanan juga selalu memeriksa kembali kelengkapan persyaratan berkas pemohon apabila persyaratan tidak lengkap maka akan dikembalikan kepada masyarakat karena tidak dapat diproses, karena seperti diketahui bahwa akta kematian ini mempunyai akibat hukum

bagi orang dan keluarga yang bersangkutan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kecermatan Petugas dalam melayani pengguna layanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah dapat dikatakan baik.

b. Kesesuaian Operasional.

Indikator kedua dari dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu kesesuaian operasional. Kesesuaian operasional yang dimaksud adalah petugas layanan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku seperti kesesuaian mekanisme pelayanan, waktu operasional penyelesaian yang dijanjikan kepada masyarakat, kesesuaian biaya yang diinfokan kepada masyarakat dan syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh masyarakat untuk dapat mengurus keperluannya. Berdasarkan hasil pengamatan penulis ketika datang ke Disdukcapil Kota Baturaja, penulis melihat bahwa para petugas sudah bekerja sesuai dengan operasional yang berlaku petugas mengarahkan pemohon yang terlanjur datang ke Disdukcapil Kota Baturaja untuk mengurus akta kematian dengan menginfokan berkas-berkas persyaratan yang perlu dilengkapi dan nomor kontak *whatsapp* yang bisa dihubungi untuk proses pendaftaran akta serta menjelaskan kepada masyarakat kapan akta kematian mereka selesai, penjelasan tersebut sesuai dengan mekanisme pelayanan *online* melalui *whatsapp* yang berlaku.

Gambar 5.7 Kesesuaian Operasional

STANDAR PELAYANAN		
Nama Unit Pelayanan : Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kab. OKU		
Jenis Pelayanan : Pelayanan Pencatatan Kematian dan Penerbitan Kutipan Akta Kematian		
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Surat Pengantar dari RT/RW atau KADUS; b. Formulir Keterangan Kematian diandatangani pelapor diketahui Kepala Desa/Lurah; c. eSurat Keterangan Kematian Asli dari Rumah Sakit/Dokter/Desa atau Kelurahan; d. Mengembalikan KK/KTP-EI Asli Almarhum/Almarhumah; e. Melampirkan Fotocopy KTP-EI 2 orang saksi; f. Melampirkan Fotocopy KTP-EI Pelapor Kematian; g. Surat Pernyataan Meninggal Dunia dari Keluarga Almarhum/Almarhumah
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Masyarakat mengirimkan permohonan melalui WhatsApp, ke nomor: 1. 082180570087 untuk Layanan Pendaftaran Penduduk; 2. 082180570077 untuk Layanan Pencatatan Sipil; b. Setelah menerima permohonan dari masyarakat petugas memverifikasi dan validasi yang selanjutnya akan menerbitkan dokumen kependudukan sebagaimana permohonan masyarakat; c. Setelah terbitnya dokumen sebagaimana pada point 2 maka petugas akan menghubungi pemohon melalui WhatsApp dengan menginformasikan bahwa dokumen kependudukan telah terbit dan meminta kepada pemohon untuk membawa kelengkapan berkas untuk ditularkan dengan dokumen kependudukan yang telah diterbitkan; d. Adapun untuk jam pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana mekanisme pada point 1,2 dan 3 adalah sebagai berikut : 1. Senin s.d Kamis pukul 08.00 – 15.00 wib; 2. Jumat pukul 08.00 – 15.30 wib; 3. Permohonan yang dikirim setelah pukul 15.00 Wib (husus hari Senin s.d Kamis) dan pukul 15.30 Wib (husus Jumat) akan diproses keesokan harinya

(a) SOP Akta Kematian



PENGUMUMAN

Kepada seluruh warga yang akan mengurus Administrasi Kependudukan di DISDUKCAPIL OKU, bahwa mulai Senin 24 Januari 2022 Nomor Layanan Online Whatsapps (WA) **BERUBAH** menjadi :

- KARTU KELUARGA, SKPWNI : 0811-7111-434
- AKTA-AKTA PENCATATAN SIPIL : 0811-7111-584
- KTP-EL, KIA, KONSOLIDASI : 0811-7111-384
- Informasi Kependudukan dan Pengaduan : 0811-7111-494

Untuk warga yang telah mengirim pesan di nomor lama dari tanggal 20 sampai dengan 23 Januari 2022 mohon untuk mengirim ulang ke nomor yang baru.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi, Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Terimakasih.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab OKU
dtd
H. Ajahari, S.Sos., M.Si

(b) Nomor Kontak *WhatsApp* layanan



(c) Maklumat Pelayanan Disdukcapil Kota Baturaja Kab.OKU
 Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.8: Reduksi Data tentang Kesesuaian Operasional

Indikator	Sumber
Kesesuaian Operasional	“Petugas kami sudah bekerja sesuai SOP, karena untuk akta, bukan hanya akta kematian saja, seluruh akta yang dibuat oleh catatan sipil bagi warga yang melaporkan itu sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh pemerintah”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Tentu semuanya dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku. Petugas kita juga selalu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai berkas persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dan kontak <i>WhatsApp</i> yang bisa dihubungi kalau sudah terlanjur ada masyarakat yang datang ke Disdukcapil Kota Baturaja. Waktu proses pelayanan juga begitu, sesuai aturan, dalam tiga hari kerja sudah selesai, kecuali jika Kepala Dinas sedang dinas di luar kota”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Alhamdulillah sudah mbak, aku sudah bekerja sesuai dengan standar operasional yang berlaku”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). Saya kurang tahu mbak, yang saya tahu saya pernah melihat standar pelayanan itu di tempel di tembok dekat pintu masuk tetapi saya tidak paham. Saya cuma tahu itu gambar standar pelayanan

	publik”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Petugasnya sudah bekerja sesuai dengan standar operasional yang berlaku”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Alhamdulillah dek, pelayanan di sini bagus, sesuai dengan operasionalnya. Pegawainya juga yang melayani cekatan, datangnya juga sesuai dengan jam kerja biasanya, bukan yang sering terlambat datang ke kantor-kantor begitu, dek”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Seharusnya ada, tetapi masyarakat tidak tahu mengenai standar pelayanan publik yang jelas”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Saya kurang tahu mbak, yang saya tahu saya pernah melihat standar pelayanan itu di tempel di tembok dekat pintu masuk tetapi saya tidak paham. Saya cuma tahu itu gambar standar pelayanan publik”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Menurut kami sudah memenuhi standar pelayanan mbak”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 Mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	--

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Kesesuaian Operasional bahwa petugas sudah bekerja sesuai dengan operasional yang berlaku petugas sudah menjalankan mekanisme pelayanan secara *online* melalui *whatsapp* dengan baik, namun dalam waktu penyelesaian pembuatan akta kematian masih ada satu informan yang mengeluhkan mengenai ketidaksesuaian waktu penyelesaian akta. Namun jika dilihat dari pernyataan informan lainnya akta kematian dapat selesai tiga hari jika Kepala Dinas sedang tidak dinas ke luar

kota. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kesesuaian Operasional pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah dapat dikatakan baik.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi ketiga dari Kualitas Pelayanan yaitu *responsiveness* (daya tanggap) yang memiliki empat indikator yaitu merespon setiap pengguna layanan, kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan, kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan dan merespon keluhan pengguna layanan. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Setiap orang yang mendapat pelayanan membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas pelayanan daya tanggap atau *reponsiveness* mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam proses pelayanan kepada pemohon. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan pelayanan yang akurat, jelas, cepat maka kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan baik, berhasil sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan penerima layanan.

a. Merespon setiap pengguna layanan.

Dalam pelayanan sudah menjadi kewajiban bagi para petugas untuk bisa menjelaskan secara rinci mengenai pelayanan seperti apa yang diberikan kepada pemohon. Karena tidak semua pemohon sepenuhnya mengetahui dan mengerti bagaimana pelayanan tersebut dilaksanakan atau diberikan kepada mereka. Berdasarkan hasil observasi penulis, penulis melihat bahwa adanya daya tanggap petugas layanan dalam memberikan informasi-informasi pelayanan kepada pemohon. Ketika ada pemohon yang bertanya mengenai perubahan pelayanan, petugas langsung menanggapi dan memberikan informasi yang jelas dan detail hal-hal yang harus dilakukan pemohon. Dengan kata lain petugas sudah melakukan sosialisasi secara langsung atau

memperkenalkan pelayanan yang berubah yang semula tatap muka menjadi *online* melalui *whatsapp*.

Gambar 5.8 petugas sedang merespon pesan masuk pemohon di *WhatsApp*



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.9: Reduksi Data tentang Merespon setiap pengguna layanan.

Indikator	Sumber
Merespon setiap pengguna layanan	“Ya, kita juga melalui <i>WhatsApp</i> langsung memberitahu syarat-syarat apa saja kepada pemohon yang menanyakan persyaratan yang diperlukan untuk membuat akta kematian, dan kita juga sudah melakukan sosialisasi mengenai prosedur pelayanan melalui media massa. Tapi jika masih ada pemohon yang sudah datang ke Disdukcapil Kota Baturaja, petugas kita pasti juga akan mengarahkan dan menjelaskan mengenai pelayanan <i>online</i> melalui <i>WhatsApp</i> ini”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Ya, petugas kita sudah menyampaikan informasi dengan jelas mengenai prosedur pelayanan <i>online</i>, baik petugas di loket bagian depan maupun petugas yang menerima berkas layanan di <i>WhatsApp</i>”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Ya, saya sudah merasa sudah menjelaskan kepada pemohon mengenai prosedur pelayanan secara <i>online</i> melalui <i>WhatsApp</i>. Melalui <i>WhatsApp</i> itu sudah ada itu semua kan, misalnya kita sudah

	menginformasikan lewat WA, jadi kalau ada masyarakat yang bertanya apa saja syarat-syarat pembuatan akta kematian itu sudah langsung dikirim”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Kalau informasi ini saya baru tahu juga, mbak, setelah saya datang ke Disdukcapil Kota Baturaja. Kemarin aku pikir kan prosesnya masih seperti biasa, pas datang ternyata berubah, tapi setelah sampai di Disdukcapil aku langsung diberi tahu nomor yang bisa dihubungi untuk mengirim berkasnya”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Sebenarnya, saat aku datang ke Disdukcapil, ternyata pelayanannya telah berubah menjadi <i>online</i>. Aku kemudian diarahkan oleh petugas untuk menghubungi kontak <i>WhatsApp</i> yang ada di meja informasi Disdukcapil Kota Baturaja, baru aku mengurus akta kematian orang tua saya”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Aku tidak tahu, dek, kalau sudah <i>online</i> lewat <i>WhatsApp</i>. Tapi pas sampai di sini, mau masuk, ditanyakan oleh petugas di bagian depan mau apa aku datang untuk membuat akta kematian. Kalau mau membuat, mbak akan mengirimkan berkasnya melalui <i>WhatsApp</i> pendaftaran akta sambil menunjukkan nomor-nomornya, dek”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Saya merasa respon petugas terhadap pengguna layanan <i>online</i> masih kurang memadai. Ada beberapa masalah yang membuat prosesnya terasa lambat dan membingungkan, yaitu tanggapan mereka dalam membalas pesan yang masuk”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Saya merasa respon petugas terhadap pengguna layanan <i>offline</i>, terutama terkait kurangnya syarat atau informasi yang diperlukan, kurang memuaskan. Seringkali, saya harus datang ke kantor catatan sipil hanya untuk mengetahui bahwa
--	---

	dokumen atau persyaratan yang saya bawa tidak lengkap dengan apa yang seharusnya dibutuhkan. Hal ini tidak hanya membuang waktu saya, tetapi juga menambah frustrasi karena harus kembali lagi ke kantor dengan syarat yang benar”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Tanggapan yang disampaikan oleh petugas kepada pengguna layanan sebenarnya sudah memadai. Namun, petugas sering kali menunjukkan emosi atau ketidaksabaran disebabkan oleh kurangnya kelengkapan persyaratan yang kami bawa, sebagai pengguna layanan”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	---

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Merespon setiap pengguna layanan pembuatan akta kematian secara *online* melalui *whatsapp* di Disdukcapil Kota Baturaja ini sebenarnya masih banyak yang belum mengetahui perubahan prosedur pelayanan yang semula tatap muka menjadi *online* melalui *whatsapp* dan kurang sosialisasi perubahan proses pelayanan pembuatan akta kematian di Disdukcapil Kota Baturaja sejauh ini hanya disosialisasikan melalui media massa elektronik, sehingga wajar jika informasi perubahan prosedur pelayanan secara *online* melalui *whatsapp* ini belum banyak diketahui oleh pemohon. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Merespon setiap pengguna layanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu adalah kurang baik.

b. Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.

Pengguna layanan menginginkan agar pelayanan yang diberikan kepada mereka langsung segera diproses atau ditindaklanjuti, dengan segera diproses atau ditindaklanjuti akan membuat pemohon merasa bahwa keperluannya atau kebutuhannya didengar oleh petugas layanan. Berdasarkan hasil observasi

ketika datang ke Disdukcapil Kota Baturaja, melihat bahwa petugas layanan segera menanyakan keperluan pemohon ketika sampai datang ke Disdukcapil Kota Baturaja, jika pemohon tersebut baru ingin membuat atau mendaftar pembuatan akta maka petugas langsung menjelaskan kepada pemohon mengenai perubahan prosedur pelayanan secara *online* melalui *whatsapp* dengan menyebutkan berkas-berkas persyaratan serta nomor kontak *whatsapp* yang bisa pemohon hubungi. Namun jika pemohon datang untuk keperluan pengambilan akta maka petugas langsung mempersilahkan pemohon masuk untuk pergi ke loket pengambilan akta. Di loket pengambilan akta juga penulis melihat bahwa petugas langsung memproses atau mencari data mengenai akta kematian pemohon yang bersangkutan.

Tabel 5.10: Reduksi Data tentang Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan

Indikator	Sumber
Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan	“Respon cepat, jika masyarakat mengajukan pembuatan akta melalui <i>WhatsApp</i>, kami langsung merespons, tapi tidak semuanya kami jawab karena jika kami jawab semuanya, kami tidak akan bisa bekerja lagi. Memang syaratnya lengkap, tidak perlu kami jawab lagi, tapi masyarakat yang sudah tahu bahwa pembuatan akta memerlukan waktu 3-4 hari bisa datang ke sini, atau mereka bisa mencetak lewat email mereka, karena tersambung ke email mereka”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Cukup cepat sih, tergantung juga kalau misalnya sedang dalam proses mengunduh berkas-berkas atau menjawab pesan masyarakat mengenai berkas yang kurang, biasanya langsung direspon. Tapi kalau sudah mulai diproses berkasnya, berarti masyarakat harus menunggu beberapa jam dulu untuk bisa direspon, karena kita ini dek menjadi satu penerima berkas online dan pemrosesan harus bisa bergerak cepat agar semuanya bisa terselesaikan dengan baik”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Kadang langsung direspon, kadang juga kita kan ada masyarakat datang yang langsung jadi kita

	langsung merespon masyarakat yang datang langsung dulu baru yang melalui WhatsAppnya. Langsung direspon”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Cukup agak lama, mbak, pagi aku chat, balasannya sekitar jam dua siang”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Tidak pasti untuk pendaftaran akta kemarin aku direspon oleh petugas butuh beberapa jam, sekitar 5 jam baru direspon. Kalau pengambilan akta itu balasan petugasnya cepat ya karena aku lihat itu sepertinya balasan otomatis”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Lambat dek, kemarin aku mengirim pesan, besoknya baru dibalas oleh petugasnya”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Pelayanan dapat diberikan dengan cepat asalkan terdapat jumlah pegawai yang memadai untuk menangani tugas-tugas yang diperlukan”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Pengalaman saya bahwa saya merasa sangat kecewa dengan kecepatan pelayanan yang saya terima. Prosesnya sangat lambat dan memakan waktu lebih dari yang saya perkirakan”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Berdasarkan pengalaman saya, terdapat ketidaktepatan dalam hal waktu. Saya harus menunggu lebih lama dari yang dijanjikan, meskipun petugas sebelumnya telah memastikan bahwa Akta Kematian akan selesai tepat waktu”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 Mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	---

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan

kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bahwa respon petugas layanan ketika pemohon bertanya di *whatsapp* adalah lambat, keluhan tersebut masih ada dan disampaikan oleh masing-masing informan yang berasal dari penerima layanan, namun alasan dari lambat nya respon di *whatsapp* dijelaskan oleh pihak pemberi layanan bahwa mereka memiliki waktu sendiri untuk membalas pesan masuk pemohon dan waktu untuk pemrosesan. Dilihat dari hal tersebut dapat diketahui bahwa kecepatan respon petugas di *whatsapp* kepada pemohon tergantung pada waktu petugas sedang melakukan apa. Selain itu juga petugas tidak melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pemohon jika diluar dari pertanyaan pemberkasan dan waktu penyelesaian, petugas hanya akan merespon bahwa berkas telah lengkap dan diterima kemudian diproses untuk tau kapan akta kematian tersebut dapat diambil oleh pemohon. Selanjutnya dilihat dari kecepatan pelayanan pada saat pengambilan akta atau pelayanan langsung di Disdukcapil Kota Baturaja, maka dapat diketahui bahwa petugas segera langsung mengarahkan dan mencari akta yang dibutuhkan oleh pemohon. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu adalah kurang baik.

c. Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan.

Dalam pelayanan kesiapan merupakan sikap membantu pemohon tanpa menunda agar apa yang mereka butuhkan langsung segera mereka dapatkan. Berdasarkan hasil pengamatan penulis ketika datang ke Disdukcapil Kota Baturaja, penulis melihat bahwa petugas sudah berada di ruang pelayanan untuk membantu pemohon yang ingin mengambil akta kematian, selain itu juga penulis melihat bahwa petugas yang berada didepan pintu masuk juga sudah ada dan selalu bertanya apa keperluan pemohon datang ke Disdukcapil Kota Baturaja.

Gambar 5.9 petugas siap melayani pemohon



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.11: Reduksi Data tentang Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan

Indikator	Sumber
Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan	“Petugas-petugas kita selalu ada di ruang layanan mereka masing-masing atau tempat mereka masing-masing, jika mereka memiliki kepentingan yang jelas, ruang pelayanan atau tempat mereka bertugas tidak pernah kosong tanpa petugas lain, jadi selalu ada petugas layanan. Jika pelayanan melalui <i>WhatsApp</i>, mereka juga selalu siap merespon”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Petugas kami selalu siap merespon <i>WhatsApp</i> dari pemohon, tapi jika tidak ada pertanyaan, kami hanya menerima berkas jika sudah lengkap, kemudian langsung kami proses. Kami melakukan berbagai tugas, baik secara <i>online</i> maupun mencetak, jadi tugas-tugas dibagi. Jika berkas sudah lengkap, kami akan mengurusnya terlebih dahulu, tetapi jika ada pertanyaan dan kami tidak bisa merespons dengan cepat, janji 3-4 hari bisa berubah menjadi 2 minggu”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Iya dek, kami petugas pastinya selalu siap merespon baik pesan dari masyarakat jika ada yang bertanya mengenai persyaratan pembuatan akta kematian

	melalui WhatsApp ataupun jika ada pemohon yang datang”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Kurang dek, jika seperti pertanyaan-pertanyaan yang kami anggap kurang jelas tentang bagian formulir yang harus diisi, kami tidak mendapat balasan, tetapi jika menanyakan berkas-berkas, langsung diberikan”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Menurutku kurang, terutama dalam pengambilan akta, petugas hanya memberi informasi silakan datang ke Disdukcapil jika sudah 3 hari kerja dari pendaftaran hanya seperti itu”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Karena kemarin berkasnya lengkap saya mengikuti petugas bagian depan, saya mendapat balasan bahwa berkas saya sudah diterima dan akan diproses selama 3 hari kerja. Jika sudah 3 hari kerja, bisa menghubungi kontak nomor pengambilan akta”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Pengalaman saya, saya merasa kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang baik. Prosesnya terasa lambat dan membingungkan”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Berdasarkan pengalaman saya, saya merasa kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang baik. Terkadang, saya mengamati kurangnya pengetahuan mereka tentang prosedur yang seharusnya diikuti atau ketidaksiapan dalam menghadapi situasi yang tidak biasa”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Pegawai yang melayani saya telah memberikan respon yang memadai. Namun, saya memperhatikan ada satu pegawai yang kurang peduli dan kurang respon. Meskipun demikian, pegawai yang melayani saya menunjukkan respon”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 Mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	---

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan diketahui bahwa petugas selalu berada diruang layanan atau tempat kerja mereka masing-masing, jikalau pun mereka ada keperluan lain ruang layanan tetap ada petugas lain yang mengisi, jadi pemohon tidak perlu khawatir bahwa tidak ada yang melayani, selain itu respon petugas dalam memberikan pelayanan melalui *whatsapp* masih dirasa kurang sigap oleh pemohon, karena nyatanya pemohon masih merasa bahwa jawaban dari petugas layanan tersebut tidak terlalu menjawab kebingungan nya sehingga petugas dinilai masih kurang siap dalam merespon pertanyaan pemohon. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu adalah kurang baik.

d. Merespon keluhan pengguna layanan.

Merespon keluhan pemohon dengan segera dan menggunakan cara yang tepat merupakan sesuatu yang diinginkan oleh pemohon layanan. Karena tidak semua pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sepenuhnya dapat memenuhi harapan pemohon, dengan merespon keluhan pemohon maka akan diketahui kekurangan yang masih terjadi dalam proses pelayanan dan berguna agar tidak terjadi kesalahan yang tidak diinginkan oleh pemberi layanan. Berdasarkan hasil observasi penulis ketika datang ke Disdukcapil Kota Baturaja, penulis melihat bahwa jika ada pemohon yang datang dan belum mengetahui prosedur yang baru pada ini atau bingung dengan prosedur yang baru, pemohon langsung dibantu oleh petugas layanan yang berjaga didepan pintu. Petugas layanan akan meminta pemohon untuk menyimpan nomor pendaftaran akta, kemudian petugas menyebutkan berkas-berkas

persyaratannya. Petugas layanan juga langsung mempersilahkan pemohon untuk segera menghubungi kontak *whatsapp* pendaftaran akta tersebut.

Gambar 5.10 Merespon keluhan



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.12: Reduksi Data tentang Merespon keluhan pengguna layanan

Indikator	Sumber
Merespon keluhan pengguna layanan	“Responnya selama ini, jika memang berkasnya tidak lengkap, petugas memberi tahu bahwa berkasnya tidak lengkap. Jika ada kesalahan dari pihak pemohon, mereka dipanggil. Mengenai akta kematian, ini perlu ditekankan, bukan seperti akta kelahiran. Akta kematian ini menyangkut masalah warisan, jadi kita harus berhati-hati di sana. Namun, petugas tidak bermain-main di sana atau membuat-buat informasi tentang orang yang meninggal, karena itu dapat memiliki hukumnya”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Jika ada masyarakat yang mengeluhkan mengenai data akta kematian yang salah, kami tentu akan memanggil terlebih dahulu masyarakat yang membuat akta kematian/pelapor tersebut. Kemudian, kami akan memeriksa di mana letak kesalahannya, apakah dari data yang diberikan oleh pelapor atau karena kelalaian petugas. Setelah mengetahui permasalahannya, berkas pemohon tersebut akan diproses kembali. Jika masalahnya terkait dengan prosedur yang membingungkan, itu

	berarti masih kurangnya informasi atau sosialisasi pelayanan yang baru kepada masyarakat. Oleh karena itu, baik petugas di loket Disdukcapil Kota Baturaja maupun UPTD Kecamatan harus memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat atau membantu masyarakat jika masih bingung mengenai prosedur yang baru, sehingga mereka tetap bisa mengurus akta kematian”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Adanya bingung dengan prosedur pelayanan yang baru, misalnya sudah ada nomor akta, biasanya jika ada kesalahan itu tidak mungkin, kecuali terkait dengan data. Jika ada, kita suruh mereka datang, karena penjelasan itu tidak bisa melalui <i>WhatsApp</i>, jadi kita menyelesaikannya dengan tatap muka”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Adanya bingung dengan prosedur pelayanan yang baru, misalnya sudah ada nomor akta, biasanya jika ada kesalahan itu tidak mungkin, kecuali terkait dengan data. Jika ada, kita suruh mereka datang, karena penjelasan itu tidak bisa melalui <i>WhatsApp</i>, jadi kita menyelesaikannya dengan tatap muka”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Feri, Masyarakat). “Kalau kesalahan data, aku kurang tahu ya, tapi kalau bingung soal masalah prosedur yang baru, biasanya petugas yang berada dekat pintu masuk langsung mengarahkan untuk menghubungi kontak <i>WhatsApp</i> pendaftaran akta dan memberi informasi mengenai syarat-syarat yang harus dikirimkan”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Jika saya mengeluh melalui <i>WhatsApp</i>, saya merasa tidak direspon, tetapi jika langsung datang, saya langsung diberikan solusi”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Respon dari petugas bergantung pada sifat keluhan, jika keluhan tersebut dapat ditanggapi langsung, maka petugas akan segera
--	---

	menanganinya”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat) “Saat menggunakan layanan <i>online</i> melalui <i>WhatsApp</i>, saya telah mengajukan persyaratan tetapi tidak mendapatkan respon. Namun, ketika saya datang ke Dinas, saya meminta agar segera ditangani”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat) “Keluhan dari pengguna layanan yang datang langsung ke Dinas akan segera direspon secara berurutan sesuai dengan nomor antrian mereka”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	---

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana, dah Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Merespon keluhan pengguna layanan diketahui bahwa ketika ada pemohon yang mengeluhkan mengenai data akta yang salah, maka pihak Disdukcapil Kota Baturaja akan memanggil orang tersebut dan mencari solusi serta alasan mengapa data akta kematian itu bisa salah, apakah kesalahan tersebut karena kelalaian petugas atau data yang dikirimkan oleh pemohon yang bermasalah. Keluhan tersebut akan direspon oleh petugas layanan jika pemohon langsung datang ke Disdukcapil Kota Baturaja jika pemohon tidak datang ke Disdukcapil Kota Baturaja maka petugas layanan tidak akan merespon keluhan pemohon tersebut dikarena kontak *Whatsapp* yang digunakan oleh pemohon setelah mengirim berkas cuman untuk pengiriman berkas saja. Sedangkan jika pemohon mengeluhkan mengenai prosedur pelayanan secara *online* melalui *whatsapp* seperti bingung mengenai prosedurnya, petugas layanan akan langsung segera membantu pemohon sampai bisa mendaftar akta kematian jika pemohon datang ke Disdukcapil Kota Baturaja. Namun langkah seperti itu masih dirasa kurang cukup untuk mensosialisasikan mengenai prosedur pelayanan secara

online melalui *whatsapp* ini karena pemohon masih terpaksa harus datang ke Disdukcapil Kota Baturaja untuk bisa mengetahui prosedur pelayanan yang baru ini. Disdukcapil Kota Baturaja harus melakukan sosialisasi lagi kepada masyarakat dibantu juga dengan UPTD masing-masing kecamatan dan petugas pintu masuk untuk menerangkan mengenai prosedur pelayanan melalui *whatsapp* agar prosedur. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Merespon keluhan pengguna layanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu adalah kurang baik.

4. Assurance (Jaminan)

Dimensi keempat dari Kualitas Pelayanan yaitu *assurance* (jaminan) yang memiliki dua indikator yaitu jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan para pegawai instansi pemberi layanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

a. Jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

Indikator pertama dari dimensi *assurance* (jaminan) yaitu jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Setiap pemohon menginginkan agar pelayanan yang diberikan kepada mereka sesuai dengan waktu yang dijanjikan bahkan lebih cepat dari yang dijanjikan kepada mereka. Tepat waktu dalam layanan ini juga menentukan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pemohon, pemohon akan merasa nyaman ketika mengurus keperluan nya jika sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada mereka dan tentunya akan memiliki nilai positif terhadap layanan yang diberikan.

Gambar 5.11 Jaminan Tempat Waktu



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.13: Reduksi Data tentang Jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Indikator	Sumber
Jaminan tepat waktu dalam pelayanan	“Dalam tiga hari, jika tidak ada masalah, berkas lengkap, ada surat keterangan dari lurah, kematian tercatat di rumah sakit, ada pelapor dan saksi, data anak yang meninggal lengkap, paling lama selesai dalam 3 hari, tapi dengan syarat ada kepala dinas di kantor. Jika tidak ada karena Dinas sedang keluar, harus menunggu kembali baru bisa diproses”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Paling lama tiga hari kerja, dek, jika kepala Dinas sedang tidak berada di kantor karena sedang keluar kota”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Sesuai, bahkan ada yang kurang. SOP kita adalah tiga hari kerja, biasanya dalam tiga hari kerja selesai kecuali ada yang bermasalah”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Alhamdulillah, saya membuatnya dua minggu yang lalu, hari ini ketika saya ingin mengambil akta kematiannya, sudah ada. Memang sengaja saya

	datang ke Capil dua mingguan ini agar tidak perlu bolak-balik”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Aku datang setelah lebih dari dua minggu dari pendaftarannya, dan akta sudah selesai”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Kurang dek, karena menurut informasi dari petugas pendaftaran, seharusnya selesai dalam tiga hari kerja. Namun, ketika saya datang setelah tiga hari kerja, masih belum selesai, jadi saya baru mendapatkannya sekitar satu minggu kemudian”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Tidak semua kebutuhan pengguna layanan dapat terselesaikan sesuai dengan jadwal yang diinginkan”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Cukup cepat mbak”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Benar, petugas menjanjikan ketepatan pada jadwal yang telah ditentukan. Namun, seringkali terjadi ketidaksesuaian dengan waktu yang dijanjikan”.(Hasil wawancara pada tanggal 31 mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	--

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana, dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Jaminan tepat waktu dalam pelayanan diketahui bahwa hasil pelayanan akta kematian masih ada yang belum selesai dibuat atau diproses menunjukkan ketepatan waktu penyelesaiannya belum sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada masyarakat dan ada yang sudah selesai dibuat sesuai waktu yang dijanjikan dengan syarat bahwa masyarakat sudah mengirim berkas persyaratannya dengan lengkap dan kepala dinas sedang tidak dinas diluar kota. Walaupun

masih ada argumen yang menunjukkan bahwa dalam penyelesaian akta kematian melebihi waktu yang dijanjikan kepada masyarakat namun pernyataan informan lainnya memberikan alasan bahwa penyelesaian atau pemroses akta bisa saja terhambat bukan karena kelalaian atau kurang nya tanggung jawab petugas layanan akan tetapi karena ada sesuatu hal yang tidak bisa dihindari seperti dinas luar kota yang dilakukan oleh Kepala Dinas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Jaminan tepat waktu dalam pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah dapat dikatakan baik.

b. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Indikator kedua dari dimensi *assurance* (jaminan) yaitu jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Biaya sering kali menjadi persoalan dalam pelayanan. Kejelasan biaya yang diberikan kepada pemohon merupakan sesuatu yang dirasa sangat penting guna mengetahui perkiraan biaya yang dibutuhkan dalam proses pelayanan. Tidak hanya sebatas kejelasan mengenai biaya tetapi kesesuaian antara biaya yang diinformasikan kepada masyarakat dengan dilapangan juga dianggap sangat penting untuk membangun citra positif instansi dihati pemohon. Berdasarkan hasil pengamatan penulis ketika ke Disdukcapil Kota Baturaja tertulis jelas dipapan informasi atau banner bahwa tidak ada pungutan atau biaya apapun yang dibebankan kepada pemohon dalam pengurusan administrasi kependudukan tidak hanya pelayanan akta kematian saja yang tidak dipungut biaya tetapi seluruh layanan yang ada di Disdukcapil Kota Baturaja semuanya gratis. Dalam papan informasi tersebut jelas disebutkan bahwa jika ada yang meminta pungutan apapun untuk segera melapor karena biaya atau tarif dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah diatur dalam Undang-Undang RI Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan.

Gambar 5.12 Jaminan Kepastian Biaya



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.14: Reduksi Data tentang Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Indikator	Sumber
Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	“Tidak ada biayanya, gratis sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Jadi jika ada petugas kami yang memungut biaya dalam layanan apa pun di Disdukcapil Kota Baturajo, ini bisa tolong dilaporkan agar mereka bisa dikenai sanksi”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Kami selalu menginformasikan kepada masyarakat bahwa dalam pengurusan akta kematian tidak ada sama sekali tarif atau biaya yang dibebankan kepada masyarakat, gratis”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Tidak ada biaya sama sekali, jadi jika misalnya ada yang menanyakan berapa biayanya, kami langsung menjawab bahwa tidak ada biaya sama sekali”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Gratis, dek. Tidak ada biaya apa pun saat saya mengurus akta kematian”. (Hasil wawancara pada

	tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Kalo biaya tidak ada dek, gratis”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Saya pikir ada biayanya dek, ternyata tidak ada biaya apapun (gratis) dek”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Menurut pengalaman saya, sejauh ini saya tidak pernah memerlukan biaya untuk keperluan saya”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Tetap terbuka sesuai dengan ketentuan yang berlaku”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Tidak, selama ini saya mendapatkan pelayanan tanpa biaya yang harus saya keluarkan”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 Mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	---

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana, dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan dapat diketahui bahwa jawaban atas pertanyaan mengenai biaya dalam pelayanan akta kematian semua nya sama yaitu gratis atau tidak biaya yang dipungut sama sekali. Jadi pemohon tidak perlu khawatir lagi jika ingin mengurus akta kematian apabila terkendala dengan biaya karena semua nya sudah diatur dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah dapat dikatakan baik.

5. *Empathy* (Empati)

Dimensi kelima atau terakhir dari kualitas pelayanan yaitu *emphaty* (empati) yang memiliki empat indikator yaitu keramahan petugas terhadap pengguna layanan, petugas mendahulukan keinginan pengguna layanan, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas menghargai setiap layanan. *Empathy* dalam suatu pelayanan adalah suatu sikap atau tindakan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan yang mencerminkan perhatian yang tulus dan bersifat personal dalam upaya memahami keinginan pengguna layanan. Pemberi layanan harus memiliki empati agar dapat memahami masalah dari penerima layanan. Penerima layanan juga harus memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

a. Keramahan petugas terhadap pengguna layanan.

Komunikasi merupakan sesuatu hal yang harus dilakukan petugas layanan kepada pemohon agar pemohon merasa nyaman dan dianggap keberadaan nya. Sikap ramah dan sopan santun memang sudah menjadi keharusan bagi petugas dalam memberikan pelayanan. Karena memang kepuasan dari pemohon merupakan sebuah nilai tambah bagi instansi. Berdasarkan hasil pengamatan penulis ketika datang ke Disdukcapil Kota Baturaja, penulis melihat bahwa sikap yang ditunjukkan petugas layanan ketika ada pemohon yang datang adalah menanyakan keperluan pemohon dengan nada yang lembut dan wajah yang senang atau tersenyum, setelah mengetahui keperluan pemohon petugas layanan juga mengarahkan apa yang seharusnya pemohon lakukan.

Gambar 5.13 petugas menanyakan keperluan pemohon



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.15: Reduksi Data tentang Keramahan petugas terhadap pengguna layanan

Indikator	Sumber
Keramahan petugas terhadap pengguna layanan	“Menurut saya, petugas-petugas kami sudah bersikap ramah dan sopan kepada pemohon. Tetapi kadang-kadang ada pemohon yang datang langsung marah-marah. Jika sikap pemohon seperti itu, biasanya petugas kami juga bersikap berbeda”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Kalau saya melihat, petugas-petugas kami selalu komunikatif dengan masyarakat. Jika masyarakat bertanya, petugas kami selalu bersikap ramah dan berusaha semaksimal mungkin untuk membantu apa yang mereka butuhkan.”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Menurut saya, ketika ada masyarakat datang, saya sambut dengan baik. Jika mereka bertanya, saya berusaha sebaik mungkin untuk bisa menjawabnya”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Sejauh ini baik sih, langsung ditanya ingin membuat apa, kemudian diberitahu bagaimana cara mendaftar”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Petugas di pintu masuk ramah, dek, tetapi untuk petugas di loket akta terlihat agak cuek”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Ketika petugas datang untuk membuat atau

	mengambil sesuatu, mereka baik, ramah, dan menjawab pertanyaan dengan baik. Namun, ketika melalui <i>WhatsApp</i>, mereka agak cuek. Saya tidak tahu mengapa hal itu terjadi”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Terkadang beberapa kesempatan menunjukkan perilaku ramah, namun saya juga mengamati keberadaan pegawai pelayanan yang kurang respon”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Sudah bersikap ramah, tetapi kadang-kadang sulit mengendalikan penggunaan bahasa setelah mengenal pengguna layanan”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Di Dinas ini, terdapat pegawai yang menunjukkan sikap yang ramah dan sopan, namun ada juga yang kurang ramah. Mungkin ada alasan tertentu sehingga mereka hanya langsung menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 Mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	--

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana, dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Keramahan petugas terhadap pengguna layanan diketahui bahwa sikap yang ditunjukkan petugas layanan kepada penerima layanan adalah ramah dan komunikatif, petugas layanan menanyakan keperluan pemohon dan kemudian mengarahkan pemohon. Namun selain sikap tersebut pemohon juga masih melihat bahwa ada saja raut wajah petugas layanan yang cuek ketika ada pemohon yang datang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Keramahan petugas terhadap pengguna layanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah dapat dikatakan baik.

b. Petugas mendahulukan keinginan pengguna layanan.

Sudah menjadi kewajiban bagi para petugas untuk memberikan layanan kepada masyarakat baik masyarakat yang sudah rentan dan selalu berada di ruang pelayanan baik pelayanan baik sedang sepi ataupun ramai agar ketika pemohon sedang membutuhkan pelayanan bisa langsung diproses tanpa menunggu terlalu lama. Berdasarkan hasil pengamatan penulis ketika datang ke Disdukcapil Kota Baturaja, penulis melihat bahwa petugas layanan sudah berada pada ruang pelayanan nya masing-masing. Tiap ruang pelayanan sudah ada petugas layanan yang bertugas tidak ada ruang pelayanan yang kosong pada saat jam pelayanan. Selain itu penulis juga melihat masih ada saja petugas layanan yang mengundur-ngundur pelayanan atau mengobrol bersama teman nya terlebih dahulu dan meminta pemohon untuk menunggu terlebih dahulu ketika ada pemohon yang ingin mengambil akta kematian.

Gambar 5.14 Petugas Mendahulukan Keinginan Pemohon



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.16: Reduksi Data tentang Petugas mendahulukan keinginan pengguna layanan

Indikator	Sumber
Petugas mendahulukan keinginan pengguna layanan	“Kita lihat dulu, dek. Misalnya, jika ada masyarakat tetapi kita sudah ada tamu, mereka harus menunggu. Mereka harus mengantri, menunggu giliran. Intinya, tidak dihalangi artinya masyarakat langsung dibantu, dan seperti sekarang, jika masyarakatnya rentan, dinas telah menyediakan program jemput bola”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi ,

	KABID). “Memberikan perhatian kepada masyarakat itu penting, tapi kita tidak bisa langsung memenuhi keinginan mereka. Jadi, harus disesuaikan dengan antrian atau giliran terlebih dahulu”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Ya, sama seperti yang saya katakan, saya selalu berusaha untuk memberikan apa yang mereka butuhkan dengan baik”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Lumayan, maksudnya tidak terlalu cepat diproses atau dilayani, tapi juga tidak terlalu lama mengantri”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Yang saya rasakan tadi lumayan, dek, jika ingin mengambil akta, seperti biasanya kita diminta untuk menunggu terlebih dahulu sebelum menuju ke loket pengambilan akta lagi jika berkas kita sudah siap”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Kalo layanan di <i>WhatsApp</i> kurang, dek, karena kita butuh beberapa jam dulu baru bisa direspon, tapi kalo pas pengambilan akta saya rasa sudah lumayan, dek, tidak terlalu lama dan tidak terlalu cepat juga karena ada masyarakat lain juga yang mengambil”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Ya, mendahulukan kepada kebutuhan masyarakat”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Pas-pasan, dimaksudkan tidak terlalu cepat dalam penanganan atau pelayanan, tetapi juga tidak terlalu lama dalam antrean”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Ya, memberikan prioritas kepada masyarakat”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	---

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana, dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Petugas mendahulukan keinginan pengguna layanan diketahui bahwa layanan yang diberikan kepada pemohon pada saat pengambilan akta dilaksanakan menurut antrian karena tidak hanya satu pemohon yang mengambil akta tetapi ada juga pemohon lainnya. Begitu juga dengan layanan ketika di *whatsapp*, jawaban petugas yang membutuhkan beberapa jam untuk bisa direspon juga membuat pemohon merasa bahwa petugas mempunyai kepentingan yang lebih utama dibandingkan merespon pesan masuk pemohon. Meskipun begitu ada pernyataan informan lain yang mengatakan bahwa petugas layanan tidak hanya bertugas untuk selalu melayani pemohon tetapi juga memiliki tugas lainnya namun selalu diusahakan untuk mendahulukan kepentingan pemohon. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Petugas mendahulukan keinginan pengguna layanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah dapat dikatakan baik.

c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

Kesamaan pelayanan yang diberikan kepada pemohon tanpa membedakan status baik sosial, ekonomi, ras maupun politik merupakan sesuatu hal yang sudah seharusnya pemberi layanan lakukan guna mendapatkan nilai positif dihati pemohon. Berdasarkan hasil pengamatan penulis ketika ke lapangan, penulis melihat bahwa layanan yang diberikan petugas kepada setiap pemohon sama, Dinas tersebut menggunakan sistem antrian tidak ada perlakuan istimewa atau perbedaan apapun yang dilakukan oleh petugas layanan.

Gambar 5.15 Petugas melayani dengan tidak diskriminatif



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.17: Reduksi Data tentang Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

Indikator	Sumber
Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).	“Tidak ada perbedaan dalam pengurusan akta kematian di sini, kami menggunakan nomor antrian, baik itu orang kaya, orang miskin, pejabat, atau orang biasa. Memang perlu disosialisasikan bahwa pengurusan akta kematian ini sebelumnya agak kurang, dulu akta kematian ini khusus untuk non-pribumi, jika pribumi, mereka langsung bisa meminta kartu kuning dari kelurahan, tetapi jika dari China, misalnya, mereka harus ke capil. Sekarang tidak lagi, semua orang yang meninggal baik dari China, Islam, Kristen, semuanya harus membuat akta kematian. Karena dulu kartu kuning dari kelurahan sudah cukup untuk mengurus, tetapi sekarang tidak lagi, kita harus membuat akta kematian”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Tentu, kami memperlakukan masyarakat yang membuat akta kematian ini secara adil tanpa diskriminasi apapun”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Kurnia, KASI). “Tentu, saya selalu memperlakukan setiap masyarakat dengan sama tanpa membedakan mereka”. (Hasil wawancara pada tanggal 29

	Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Alhamdulillah, menurutku layanan untuk akta kematian itu adil”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Sepertinya adil mbak, karena saya tidak erasakan perbedaannya”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Perlakuan pelayanan untuk membuat akta kematian selama ini adil, tidak ada perbedaan mbak”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Tidak melakukan perbedaan. Semua diperlakukan secara sama”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Tidak ada dibedakan, semua dilayani dengan cara yang sama. Saya belum pernah mengalami atau menyaksikan pegawai yang melakukan diskriminasi terhadap pengguna layanan”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Tidak melakukan Perbedaan. Semua individu diperlakukan dengan cara yang sama dan berdasarkan urutan nomor antrian”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	---

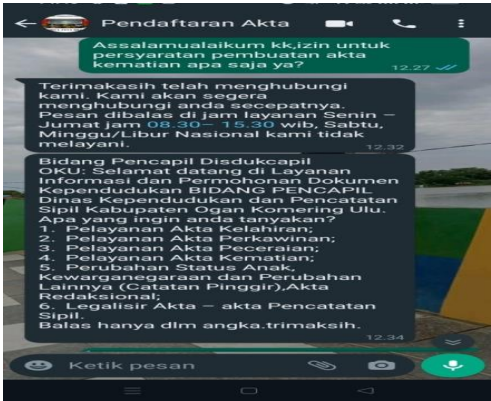
Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana, dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Petugas melayani dengan tidak diskriminatif dapat diketahui bahwa tidak ada perbedaan argumen diantara informan, pelayanan yang diberikan petugas kepada pemohon semuanya dirasa sudah diberikan secara adil dan tidak ada perlakuan istimewa atau perbedaan yang dilakukan oleh petugas layanan kepada pemohon baik dariras, sosial, ekonomi maupun politik. Dengan demikian dapat disimpulkan

bahwa Petugas melayani dengan tidak diskriminatif layanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah dapat dikatakan baik.

d. Petugas menghargai setiap layanan.

Dalam pelayanan sikap menghargai petugas ini bisa membuat pemohon merasa lebih leluasa atau nyaman dan tentunya akan berdampak positif terhadap citra instansi karena pemohon merasa tidak dianggap sepele atau sebelah mata oleh petugas layanan. Berdasarkan hasil pengamatan penulis, penulis melihat bahwa petugas layanan tetap memberikan layanan meskipun ada saja pemohon yang datang ketika waktu layanan sedang mendekati istirahat makan siang. Selain itu petugas layanan juga selalu merespon pertanyaan dari masyarakat jika ada yang menanyakan syarat-syarat, mekanisme dan waktu pengambilan akta kematian yang selesai.

Gambar 5.16 Petugas menghargai layanan



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Tabel 5.18: Reduksi Data tentang Petugas menghargai setiap layanan

Indikator	Sumber
Petugas menghargai setiap layanan	“Petugas kami akan selalu berusaha membantu kebutuhan masyarakat, asalkan masyarakat juga bisa menghargai petugas kami”. (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024) (Ismi , KABID). “Tentu saja, selama persyaratan lengkap, saat masyarakat datang selama jam operasional, kami akan selalu memberikan pelayanan yang baik”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024)

	(Kurnia, KASI). “Inshaallah selalu baik dek”. (Hasil wawancara pada tanggal 29 Februari 2024) (Indah, Staf Akta Kematian). “Ya, ketika di Dinas, pelayanan baik, tetapi menurut saya, respons melalui WA harus ditingkatkan lagi”. (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024) (Feri, Masyarakat). “Menurut pengalaman saya, semuanya baik, tidak ada masalah serius, hanya saja menurut saya, waktu tunggu agak lama”. (Hasil wawancara pada tanggal 05 Maret 2024) (Diah, Masyarakat). “Baik dek, Tapi menurut saya, respons di <i>WhatsApp</i> agak lambat.”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Maret 2024) (Raini, Masyarakat). “Menurut pengalaman saya, petugas telah bersikap sopan dengan baik. Saat saya membuat akta kematian, saya hanya diminta untuk menjelaskan keperluan saya”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 mei 2024) (Joni, Masyarakat). “Pegawai di sini menunjukkan menghargai terhadap saya. Mereka bertanya tentang kebutuhan saya, menangani kebutuhan pelayanan saya, dan menghargai saya dalam berbicara”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 mei 2024) (Diana, Masyarakat). “Iya menghargai mbak”. (Hasil wawancara pada tanggal 31 mei 2024) (Candra, Masyarakat).
--	--

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Baturaja, Kasi perubahan status, pewarganegaraan dan kematian, petugas yang bertugas melayani pembuatan akta kematian dan serta enam masyarakat: Bapak Feri, Ibu Diah, Ibu Raini, Bapak Joni, Ibu Diana, dan Bapak Candra yang membuat akta kematian mengenai Petugas menghargai setiap layanan diketahui bahwa petugas layanan sudah menunjukkan sikap menghargai ketika ada pemohon yang datang meskipun pemohon datang diwaktu mendekati istirahat pemohon masih tetap dilayani, selain itu petugas

juga menghargai pemohon jika pemohon juga menunjukkan sikap menghargai kepada petugas layanan. Namun untuk layanan *whatsapp*, pemohon masih mengeluhkan respon petugas yang lamban, pemohon merasa petugas layanan masih kurang menghargai pemohon ketika melalui *whatsapp*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Petugas menghargai setiap layanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah dapat dikatakan baik.

5.3 Pembahasan

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dalam konteks produk dan jasa, istilah *tangible* mengacu pada elemen yang memiliki keberadaan fisik atau nyata. Secara lebih spesifik, dalam produk, *tangible* merujuk pada karakteristik fisik atau nyata dari produk tersebut, sementara dalam jasa, *tangible* merujuk pada unsur-unsur fisik yang terlibat dalam penyediaan layanan kepada pelanggan. Langsung ke penjelasan *tangible* dalam kedua konteks tersebut. Menurut (Jochen Wirtz, 2016) *tangible* dalam produk merujuk pada karakteristik fisik atau nyata dari produk tersebut. Ini mencakup semua elemen yang dapat dirasakan atau dilihat oleh konsumen, seperti bentuk, warna, tekstur, dan fitur fisik lainnya. Sedangkan *tangible* dalam jasa merujuk pada elemen fisik atau materi yang terlibat dalam penyediaan layanan kepada pelanggan. Ini dapat mencakup aspek fisik seperti fasilitas, peralatan, atau bahan-bahan yang dapat dirasakan atau dilihat oleh pelanggan selama menggunakan jasa tersebut.

Tangible merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kriteria penilaian kualitas layanan, yang termasuk dalam aspek ini ialah sarana prasarana penunjang pelayanan (loket pelayanan, komputer, telepon, alat perekam KTP, papan informasi, kursi tunggu, meja pelayanan, dan tempat sampah). Selain itu, faktor kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan dan ruangan penunjang layanan (mushola, kamar mandi), ketersediaan wadah aspirasi masyarakat (kotak saran), serta kerapian penampilan pegawai juga mendukung primanya layanan yang diberikan dimana yang telah dijelaskan dari teori zeithmal dkk. Pada dimensi ini peneliti menggunakan teknik

wawancara guna mengukur kualitas bukti fisik (*Tangible*) untuk mendukung pelayanan publik Pada Dinas Dukcapil Kabupaten OKU.

Pada penelitian ini, dimensi *tangible* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: penampilan petugas yang melayani, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, dan pegawai dalam penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Pelayanan publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah menerapkan dimensi *tangible* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan petugas saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, dan keamanan tempat pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu Kenyamanan tempat pelayanan. Kenyamanan tempat yang belum memadai seperti tempat tunggu antrian diluar gedung tidak ada atapnya, sehingga masyarakat yang menunggu diluar dinas pada jam siang hari itu kepanasan. Selain itu juga kursi untuk didalam dinas sebaiknya di perbarui model kursinya. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan dan yang terakhir kemudahan prosedur pelayanan untuk petugas dalam menanggapi pesan masuk sedikit ditingkatkan lagi *fast respon* nya. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan dan kemudahan prosedur pelayanan *online* karena jika pengguna pelayanan sudah merasa nyaman dengan apa yang disediakan maka akan berpengaruh baik untuk penyedia layanan. Sebaliknya jika pengguna layanan belum merasa nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia pelayanan.

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa narasumber, diketahui bahwa masih perlu adanya peningkatan Kenyamanan tempat pelayanan serta kelengkapan sarana prasarana yang memadai demi meningkatnya kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu. Hal tersebut sesuai dengan

salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan demikian hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengenai indikator Penampilan petugas yang melayani, indikator kenyamanan tempat di lingkungan pelayanan, indikator kemudahan prosedur pelayanan, indikator kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, dan indikator pegawai dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan pembuatan akta kematian pada Disdukcapil Kota Baturaja adalah baik.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Dalam konteks produk dan jasa, istilah *reliability* layanan untuk mengukur tingkat konsistensi, keandalan, dan ketahanannya terhadap kegagalan. Penilaian ini membantu memastikan bahwa produk atau layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan baik. Langsung ke penjelasan *reliability* dalam kedua konteks tersebut. Menurut (Jochen Wirtz, 2016) *Reliability* dalam produk merujuk pada kemampuan suatu produk untuk beroperasi secara konsisten sesuai dengan spesifikasi dan harapan pelanggan selama jangka waktu yang diinginkan, tanpa mengalami kegagalan atau kerusakan yang signifikan. Misalnya jika akta kematian yang dikeluarkan oleh Dukcapil mencantumkan informasi yang tepat mengenai identitas individu yang meninggal, tanggal kematian, serta informasi lain yang relevan, maka dapat dikatakan produk tersebut memiliki *reliability* yang tinggi. Kualitas cetakan yang jelas dan kebenaran informasi yang tercatat di dalam akta kematian sangat penting untuk memastikan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dukcapil. Sedangkan *reliability* dalam jasa merujuk pada kemampuan suatu layanan untuk memberikan hasil yang dijanjikan secara konsisten dan tanpa cacat kepada pelanggan. Ini berarti bahwa layanan tersebut dapat diandalkan untuk memberikan kinerja yang baik

setiap kali digunakan. Misalnya konsistensi dalam waktu pengiriman atau penyelesaian proses penerbitan akta kematian. Jika Dukcapil mampu memberikan jaminan bahwa permohonan akta kematian akan diproses dalam waktu yang telah ditetapkan dan dokumen akan diserahkan kepada pemohon tepat pada waktunya, maka layanan tersebut memiliki *reliability* yang tinggi. Keterlambatan atau ketidakpastian dalam penyelesaian proses penerbitan akta kematian dapat mengganggu kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dukcapil.

Salah satu wujud pelayanan publik yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk cekatan dalam bekerja. Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan dimana yang telah dijelaskan dari teori zeithmal dkk. Kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat

Pada penelitian ini, dimensi *reliability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, dan Kesesuaian Operasional. Pelayanan publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah menerapkan dimensi *reliability*. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan, dan Kesesuaian Operasional. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang masih ada kekurangan yang dilakukan oleh petugas layanan untuk sesuai harapan masyarakat seperti

Kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan karena pegawai masih ada kesalahan dari hasil pelayanan sedikit agak lambat.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja sudah handal dan menguasai teknologi atau komputer sesuai dengan prosedur pelayanan secara *online* melalui *whatsapp*.

Kemampuan dan sumber daya pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu masih terbatas. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang cermat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kehandalan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi hal yang paling utama dan perlu diperhatikan, karena dengan kehandalan yang dimiliki oleh pegawai tersebut maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang diharapkan, cepat, dan mudah.

Dengan demikian hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengenai indikator kecermatan petugas dalam melayani, dan Indikator kesesuaian operasional pelayanan pembuatan akta kematian pada Disdukcapil Kota Baturaja adalah baik.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dalam konteks produk dan jasa, istilah *Responsiveness* diukur melalui waktu respons terhadap pertanyaan atau permintaan pelanggan, kecepatan dalam menanggapi masalah atau keluhan pelanggan. Langsung ke penjelasan *responsiveness* dalam kedua konteks tersebut. Menurut (Jochen Wirtz, 2016) *responsiveness* dalam produk dapat dilihat dari kemampuan produsen atau penjual untuk merespons permintaan pasar dengan cepat. Misalnya Dukcapil dapat meningkatkan *responsiveness* produk dengan menyediakan opsi cetak akta kematian secara *online* atau melalui layanan pengiriman. Dengan memberikan kemudahan akses kepada masyarakat untuk mendapatkan salinan akta kematian tanpa harus datang ke Dinas Dukcapil secara langsung, layanan tersebut menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan dan preferensi individu. Sedangkan *responsiveness* mencakup kemampuan untuk merespons pertanyaan pelanggan dengan cepat, memberikan layanan dalam waktu yang singkat, dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pelanggan secara fleksibel. Misalnya Dukcapil dapat meningkatkan *responsiveness* jasa dengan menyediakan layanan pelanggan yang responsif, baik melalui telepon, email, atau platform komunikasi lainnya. Dengan memberikan tanggapan yang cepat dan informatif terhadap pertanyaan atau permintaan bantuan dari masyarakat, Dukcapil menunjukkan komitmen mereka untuk memberikan pelayanan yang responsif dan memenuhi kebutuhan konsumen dengan baik.

Dimensi *Responsiveness* (Daya tanggap) adalah respon atau kesigapan pegawai di suatu instansi dalam membantu masyarakat yang membutuhkan layanan. *Responsiveness* ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang jelas. Pelayanan yang *responsif* atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap pegawai dimana yang telah dijelaskan dari teori zeithmal dkk. Salah

satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan Pada dimensi *Responsiviness* sesuai dengan harapan masyarakat antara lain indikatornya yakni: indikator merespon setiap pengguna layanan, indikator kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan, indikator kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan, dan indikator merespon keluhan pengguna layanan. Dengan pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.

Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa pegawai pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Namun untuk pertanyaan yang melalui secara *online* via *whatsapp* Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu masih kurang cepat di respon atau dijawab oleh petugas. Selain itu, pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu kurang menanggapi pertanyaan-pertanyaan dari masyarakat yang tidak paham di bagian pengisian formulir.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengenai Indikator Merespon setiap pengguna layanan, Indikator Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan, Indikator Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Indikator merespon keluhan pengguna layanan adalah kurang baik.

4. Assurance (Jaminan)

Dalam konteks produk dan jasa, istilah *assurance* dapat diukur melalui berbagai faktor, termasuk kualitas, keandalan, keamanan, dan integritas produk atau layanan. Hal ini mencakup kepercayaan pelanggan terhadap merek, reputasi perusahaan, dan komitmen terhadap kualitas. Langsung ke penjelasan *assurance* dalam kedua konteks tersebut. Menurut (Jochen Wirtz, 2016) *assurance* dalam produk dapat dilihat dari kualitas produk, keamanan penggunaan, serta jaminan atau garansi yang diberikan oleh produsen. Misalnya *assurance* dapat diwujudkan melalui keabsahan dan keakuratan informasi yang terdapat dalam akta kematian. Dukcapil dapat memberikan jaminan bahwa setiap akta kematian yang dikeluarkan telah melalui proses verifikasi yang ketat, sehingga informasi yang tercantum di dalamnya benar dan sah secara hukum. Selain itu, Dukcapil juga dapat menambahkan tanda tangan atau cap resmi untuk menegaskan keabsahan dokumen tersebut. Sedangkan *assurance* dalam jasa mencakup kemampuan untuk menyediakan informasi yang akurat, menyediakan layanan dengan kualitas yang konsisten, serta menjamin keamanan dan kerahasiaan data pelanggan. Misalnya Pemberian informasi yang jelas dan transparan kepada pemohon mengenai proses penerbitan akta kematian, termasuk estimasi waktu penyelesaian dan biaya yang terkait.

Selanjutnya dimensi yang keempat adalah Dimensi *Assurance* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun dimana yang telah dijelaskan dari teori zeithmal dkk. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah tamahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah menerapkan dimensi *Assurance* berserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan

sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa pegawai pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu mengenai dua indikator dimensi *assurance* sudah ada yang berjalan dan ada yang tidak berjalan sesuai dengan prosedur pelayanannya. Hal ini masih terlihat pada jaminan waktu, petugas pelayanan belum bisa menjaminkan waktu kepada pengguna layanan mengenai keperluan yang dilakukan pengguna layanan, seperti pembuatan akta kematian. Petugas tidak bisa memberikan jaminan secara jelas mengenai tanggal jadi akta kematian tersebut, karena didasarkan Kepala Dinas tidak ada di kantor sedang berada Dinas keluar Kota, sehingga tanggal jadi untuk pembuatan tidak bisa jadi secara tepat waktu. Sedangkan indikator jaminan kepastian biaya dalam pelayanan diketahui bahwa jawaban atas pertanyaan mengenai biaya dalam pelayanan akta kematian semua nya sama yaitu gratis atau tidak biaya yang dipungut sama sekali. Jadi pemohon tidak perlu khawatir lagi jika ingin mengurus akta kematian apabila terkendala dengan biaya karena semua nya sudah diatur dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan.

Sebagai pelayanan publik yang ingin mencapai kualitas yang baik dalam proses pelayanan, maka harus sesuai dengan apa yang telah disepakati atau prosedur pelayanan yang sudah ada. Sehingga tidak membuat pengguna layanan merasa kecewa akan pelayanan yang Pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu. Kekecewaan pengguna pelayanan dapat menimbulkan hal yang negatif pada pelayanan pada Dinas Dukcapil Kota

Baturaja. Petugas pelayanan harus benar-benar melakukan proses pelayanan dengan semestinya dengan mengikuti aturan yang sudah ada dari SOP Pemerintah Kabupaten Ogan Kemering Ulu yang dijadikan pedomannya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengenai indikator ketepatan waktu dalam pelayanan dan indikator kepastian biaya dalam pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja adalah baik.

5. *Empathy* (Empati)

Dalam konteks produk dan jasa, istilah *Empathy* melibatkan kemampuan untuk berempati terhadap pengalaman dan kebutuhan pelanggan, serta mengambil tindakan yang sesuai untuk meresponsnya. Ini mencakup kemampuan untuk mendengarkan dengan baik dan menempatkan diri dalam posisi pelanggan untuk memahami perasaan dan kebutuhan mereka. Langsung ke penjelasan *empathy* dalam kedua konteks tersebut. Menurut (Jochen Wirtz, 2016) *empathy* dalam produk dapat tercermin dalam desain produk, fitur-fitur yang disediakan, serta proses pelayanan purna jual, di mana produsen atau penjual mempertimbangkan pengalaman dan kebutuhan pelanggan dengan cermat dalam menyediakan solusi yang memuaskan. Sedangkan *empathy* dalam jasa dapat tercermin dalam interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, di mana penyedia layanan secara aktif mendengarkan dan merespons perasaan dan kebutuhan pelanggan dengan empati dan pengertian.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi *Emphaty* (Empati). Dimensi ini merupakan dimensi yang memberikan perhatian yang tulus kepada pengguna layanan dengan memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki sesuatu pengetahuan tentang pengguna layanan. Perhatian yang diberikan penyedia layanan kepada pengguna layanan merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan publik yang baik oleh petugas pelayanan dalam melakukan proses layanan. Dimensi *empathy* ini memiliki aspek-aspek, yaitu meliputi: petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, mendahulukan kepentingan pemohon, petugas melayani dengan tidak

membeda-bedakan, dan petugas melayani dan menghargai setiap pengguna layanan dimana yang telah dijelaskan dari teori zeithmal dkk.

Pelayanan publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja sudah menerapkan dimensi *empathy* dalam melakukan proses pelayanan, tetapi masih ada yang belum berjalan sesuai dengan dimensi *empathy* tersebut, diantaranya mengenai keramahan petugas terhadap pengguna layanan. Dimana masih terdapat petugas yang tidak ramah dan jika pelayanannya *offline* responnya bagus tetapi saat pelayanan *online* responnya lambat. Dengan begitu pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu lebih diperhatikan dalam proses pelayanan khususnya pada perhatian petugas kepada pengguna layanan, agar pengguna layanan merasa dihargai oleh petugas layanan dalam proses layanan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengenai indikator Keramahan petugas terhadap pengguna layanan, Petugas mendahulukan keinginan pengguna layanan, Petugas melayani dengan tidak diskriminatif, dan Petugas menghargai setiap layanan pembuatan akta kematian pada Dinas Dukcapil Kota Baturaja adalah baik.

Adapun penelitian terdahulu dari kelima dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan artikel yang pertama yaitu (Syariah & Ilmu, n.d.) berjudul “Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-Ktp Di TpdK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang”. Kedua (Emilia, 2021) berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar”. Ketiga (Prihatin et al., 2021) berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota”.

BAB VI

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kab. OKU ini masih belum maksimal hal tersebut dapat dilihat dari dimensi berikut:

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), pada dimensi ini kualitas pelayanan pembuatan akta kematian pada Disdukcapil Kota Baturaja menunjukkan kualitas yang memadai, meskipun masih ada kekurangan dalam hal parkir terutama untuk pengguna kendaraan roda empat. Selain itu, masih terdapat kekurangan tempat berlindung di luar gedung instansi serta kurangnya penyediaan kursi dan peralatan komputer yang mendukung kegiatan layanan.
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), Dalam dimensi ini meskipun terdapat ketidaksesuaian dalam waktu penyelesaian akta, pelayanan pembuatan akta kematian di Disdukcapil Kota Baturaja dapat dianggap memenuhi standar kualitas yang memadai.
3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), Dalam dimensi ini, kualitas pelayanan pembuatan akta kematian di Disdukcapil Kota Baturaja dianggap kurang memuaskan karena sosialisasi mengenai prosedur pelayanan *online* hanya dilakukan melalui media elektronik, respon dari petugas melalui aplikasi *WhatsApp* juga masih lambat, dan pemohon harus mengunjungi Disdukcapil Kota Baturaja untuk mengatasi keluhan terkait data akta kematian yang salah.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), pada dimensi ini kualitas pelayanan pembuatan akta kematian pada Disdukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu bisa dikatakan baik meskipun masih ada ditemukannya ketidaksesuaian waktu penyelesaian pembuatan akta kematian yang dijanjikan kepada pemohon.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati), pada dimensi ini kualitas pelayanan pembuatan akta kematian pada Disdukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu ini sudah dapat dikatakan baik meskipun masih ada saja raut wajah petugas layanan yang cuek kepada pemohon.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Disdukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sebaiknya memberikan pelatihan teknis secara berkala terkait prosedur dan persyaratan pembuatan akta kematian.
2. Disdukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sebaiknya selalu memastikan semua staf memahami regulasi terbaru dan dapat menangani permohonan dengan cepat dan akurat.
3. Disdukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sebaiknya mengadakan latihan khusus untuk seluruh staf tentang pentingnya memberikan pelayanan prima, khususnya dalam situasi yang sensitif seperti pembuatan akta kematian.
4. Disdukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu harus lebih intensif mensosialisasikan mengenai prosedur pelayanan secara *online* melalui *whatsapp* agar pemohon tidak perlu datang ke Disdukcapil Kota Baturaja.
5. Disdukcapil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu sebaiknya menyediakan alur prosedur *online* dan *offline* yang jelas.