

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

(Studi Pelayanan KTP-el dan KK di Kantor Kecamatan Wringinanom

Kabupaten Gresik)

Inthania Rachmad Wardani

Sri Umiyati

Deasy Arieffiani

Universitas Hang Tuah Surabaya

[inthania10@gmail.com](mailto:inthania10@gmail.com)

### *Abstract*

*The study aims to analyze the quality of public service in the population administration of electronic identity card and the family card in Wringinanom district office, Gresik. Public service is the effort of institution in providing assistance for community to achieve certain goals according to the community needs. In this case, service quality is often used to know how institution performance provides public services. In term of service quality, it can reflect the performance in implementing the duty and function. Furthermore, Wringinanom district is the provider of public service in population administration, such as the service in electronic identity card and the family card. However, several problems have been found in the quality of population administration services in Wringinanom district. The study uses the variable of service quality in qualitative descriptive research method. The analysis technique applies four methods, namely data collection, reduction, presentation and conclusion. Moreover, the result indicates the quality of population administration service does not have good quality, especially in electronic identity card and the family card in Wringinanom district. It is proven from several indicators that have not been fulfilled. The first indicator is physical evidence dimension that has lack of comfortable public place. Whereas, the second indicator is reliability dimension that can be seen from the uncertain service standard. The last is empathy dimension in which the service still needs an improvement.*

**Keywords:** *service quality, population administration, electronic identity card and the family card.*

### **I. PENDAHULUAN**

Pelayanan ialah bagian tugas utama selaku aparatur negeri yang ialah abdi negeri serta abdi warga. Tugas utama selaku aparatur negeri tercantum dalam pembukaan Undang- Undang Dasar 1945 alinea ke 4, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap warga yang berbunyi melindungi segenap bangsa serta segala tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan

universal serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no. 63 tahun 2003 pelayanan publik, pelayanan publik terbagi dalam 3 kelompok yaitu pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administratif. Salah satu pelaksanaan dari pelayanan publik yaitu melayani kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan administrasi kependudukan di instansi pemerintah. pelayanan publik yang paling mendasar adalah pelayanan di bidang administrasi kependudukan, di mana pelayanan tersebut terkait dengan eksistensi seseorang sebagai warga negara Indonesia.

Kepemilikan dokumen kependudukan seperti KTP-el dan KK menjadi bukti keabsahan identitas seseorang sebagai warga negara yang dianggap secara hukum terhadap penentuan status pribadi bagi tiap penduduk. Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja suatu instansi dalam memberikan pelayanan publik. Dari kualitas pelayanan tersebut dapat mencerminkan kinerja dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kecamatan Wringinanom terdapat beberapa permasalahan mengenai pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan pelayanan KTP-el dan KK. Permasalahan tersebut terdapat dalam dimensi *Emphaty* (Empati), dimensi *Tangible* (Bukti Langsung), dan dimensi *Reliability* (Kehandalan).

Berdasarkan pengamatan awal yang dilaksanakan oleh peneliti terdapat lebih dari satu persoalan. Masalah pertama, termasuk dalam dimensi *Emphaty* (Empati), yaitu kurang ramahnya pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal itu dibuktikan secara langsung oleh peneliti melalui wawancara dengan saudara Dio dari Desa Kedunganyar pada tanggal 25 November 2020 yang sedang mengurus KTP-el bahwa ada pegawai yang tidak memberikan senyuman pada saat memberikan pelayanan. Permasalahan tersebut mengakibatkan pengguna layanan merasa diacuhkan pada saat menerima pelayanan. Masalah kedua, terdapat pada dimensi *Tangible* (Bukti Langsung) yaitu jumlah kursi yang disediakan Kecamatan Wringinanom hanya terdapat 2 kursi panjang yang dapat memuat sekitar 6 orang, apabila ada lebih dari 6 orang yang datang maka mengakibatkan ada masyarakat yang berdiri untuk menunggu antriannya. Permasalahan tersebut mengakibatkan masyarakat yang tidak mendapat tempat duduk harus menunggu diluar ruangan yang panas karena tidak terdapat pendingin ruangan.

Masalah ketiga, juga terdapat pada dimensi *Tangible* (Bukti Langsung) yaitu kurangnya memanfaatkan fasilitas yang ada, seperti tidak menyalakan televisi di ruang tunggu sehingga televisi yang berada di ruang tunggu pelayanan dibiarkan begitu saja. Permasalahan tersebut mengakibatkan terbengkalainya televisi yang ada di ruang tunggu pelayanan. Masalah keempat, terdapat pada dimensi *Tangible* (Bukti Langsung) yaitu kurangnya kedisiplinan pegawai dalam melayani karena pada saat jam kerja beberapa pegawai keluar kantor untuk membeli makanan sehingga apabila ada warga yang akan mengurus surat-surat harus menunggu kembalinya pegawai tersebut. Kekecewaan diungkapkan oleh Ibu Fira dari Desa Sumberame pada tanggal 19 November 2020 yang akan mengurus KK. Permasalahan tersebut mengakibatkan pengguna layanan harus menunggu beberapa saat kembalinya pegawai untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

Masalah kelima, ditemukan dalam dimensi *Reliability* (Kehandalan) yaitu kurang cermatnya pegawai dalam melayani pengguna layanan. Hal tersebut dapat dilihat dari lainnya pegawai dalam menyimpan surat-surat. Hal ini diketahui langsung oleh peneliti, bahwa pada saat itu ada seorang ibu yang bernama Ibu Fira dari Desa Sumberame pada tanggal 19 November 2020 yang mengurus KK dengan melampirkan beberapa persyaratan diantaranya Surat Nikah dan KK asli yang sebelumnya. Namun pegawai salah memberikan surat-surat tersebut kepada orang lain. Kelalaian tersebut membuat Ibu Fira memberikan protes kepada pegawai dan meminta pegawai untuk bertanggungjawab karena didalam berkas tersebut terdapat berkas penting lainnya. Permasalahan tersebut akan memunculkan masalah baru bagi pengguna layanan apabila surat-surat penting yang ada didalamnya hilang atau terbawa oleh orang lain. Masalah keenam, juga terdapat pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) yaitu Kecamatan Wringinanom belum memiliki Standar Pelayanan Minimal (SPM) atau Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal ini diketahui secara langsung melalui wawancara dengan Bapak Khoirul Anam selaku Kepala Seksi Pemerintahan yang mengemukakan bahwa Kecamatan Wringinanom masih belum memiliki SPM atau SOP. Permasalahan tersebut membuat masyarakat tidak dapat mengetahui berapa lama pelayanan KTP-el dan KK bisa terselesaikan, sehingga membuat masyarakat harus beberapa kali ke kecamatan untuk menanyakan perkembangan KTP-el dan KK miliknya.

Dari permasalahan tersebut, dapat dirumuskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat kecamatan masih kurang maksimal. Dari beberapa permasalahan tersebut dinilai perlu adanya pembenahan agar masyarakat dapat menerima pelayanan publik dalam kepengurusan pelayanan KTP-el dan KK yang lebih baik. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: “Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan KTP-el dan KK di Kantor Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik?”. Maka dalam hal ini yang menjadi tujuan dilaksanakannya penelitian adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan dalam Pelayanan KTP-el dan KK di Kantor Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik.

## II. LANDASAN TEORI

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum atau kepentingan masyarakat yang menjadi asal-usul munculnya suatu istilah pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar atau para ilmuwan. Menurut Septi (2007) pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun dalam bentuk jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab penyedia layanan dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan wujud pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah ataupun non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan keputusan yang sudah ditetapkan oleh

undang-undang bersama dengan segala fasilitas dan perlengkapan melalui prosedur kerja dalam proses memberikan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud di dalam penelitian ini termasuk dalam bentuk pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik dalam memenuhi kebutuhan penduduk wilayah Kecamatan Wringinanom yang dilakukan berdasarkan standar pelayanan publik sehingga mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

Kualitas menurut Tjiptono (2000) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat publik serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pengguna layanan. Berdasarkan penjelasan oleh Tjiptono diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap sudah baik dan memuaskan.

Tjiptono (2000) kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan 5 dimensi, yaitu : 1.) *Tangible* (Bukti Langsung). 2.) *Reliability* (Keandalan). 3.) *Responsive* (Daya Tanggap). 4.) *Assurance* (Jaminan). 5.) *Emphaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator yaitu dimensi *tangible* (bukti langsung) terdiri atas indikator yaitu, penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Dimensi *reliability* (kehandalan) terdiri atas indikator yaitu, kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan. Dimensi *responsive* (daya tanggap) terdiri atas indikator yaitu, merespon setiap pelanggan, pelayanan dengan cepat dan tepat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, respon keluhan pelanggan. Dimensi *assurance* (jaminan) terdiri atas indikator yaitu, jaminan tepat waktu pelayanan dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Dimensi *emphaty* (empati) terdiri atas indikator yaitu, mendahulukan kepentingan pengguna layanan, melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, tidak diskriminasi, melayani dan menghargai setiap pelanggan.

### III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis atau tipe penelitian deskriptif. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Pengambilan subjek penelitian atau responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung. Dengan adanya tambahan informasi lainnya yang direkomendasikan oleh informan, maka dalam penelitian ini yang menjadi informan utama yaitu, Camat Wringinanom Kabupaten Gresik, Kepala Seksi Pemerintahan Kantor Kecamatan Wringinanom, dan 2 orang staf seksi pemerintahan. Sedangkan informan pendukung yaitu, masyarakat yang

menggunakan pelayanan KTP-el dan KK di Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik.

Sumber data pada penelitian ini ada dua yaitu, data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan dan 2(dua) pegawai pelayanan, serta beberapa pengguna layanan KTP-el dan KK di Kecamatan Wringinanom. Data sekunder yang dipakai antara lain : data KTP-el dan pelayanan KK, Standar Operasional Prosedur (SOP), objek penelitian yang terdiri dari sejarah instansi, struktur organisasi, kegiatan instansi, lokasi instansi, tujuan instansi, tugas pokok dan fungsi (tupoksi) serta jasa yang dihasilkan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan lebih dari satu teknik yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan empat metode yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Instrumen penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan lembar observasi, melakukan pengamatan, wawancara kepada informan dengan menggunakan pedoman wawancara dan peneliti juga terjun langsung ke lapangan melihat bagaimana proses kegiatan penelitian berlangsung. Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Sebagai alat bantu dalam pengumpulan data digunakan pula buku catatan, kamera untuk dokumentasi selama proses penelitian, handphone untuk merekam kegiatan selama proses penelitian berlangsung.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif mengenai kualitas pelayanan publik KTP-el dan pengantar KK di Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik, sehingga peneliti berusaha untuk menunjukkan dan mendeskripsikannya. Hasil penelitian ini berbentuk data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penilaian kualitas pelayanan di Kecamatan Wringinanom dijalankan berdasarkan teori dari Fandy Tjiptono (2000) yakni kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Hasil dan analisis kualitatif pada tiap-tiap dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan berikut ini:

##### a. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Untuk dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perbaikan yang mengarah pada kepuasan pengguna layanan. Pada penelitian ini dimensi *tangible* ditentukan dari indikator-indikator yakni penampilan pegawai dalam melayani masyarakat, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses pelayanan, dan kedisiplinan pegawai.

**Gambar 4.7. Kursi di Ruang Tunggu Pelayanan***Sumber : Diolah penulis (2021)*

Rendahnya kualitas layanan yang disediakan oleh Kecamatan Wringinanom disebabkan karena adanya indikator yang belum berjalan yaitu seperti kurangnya jumlah kursi di ruang tunggu pelayanan yang mengakibatkan masyarakat menunggu diluar. Namun pegawai Kecamatan Wringinanom sudah memberikan penampilan yang rapi pada saat melayani masyarakat dan memudahkan masyarakat dalam proses menggunakan pelayanan KTP-el dan KK.

**b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan masyarakat. Kehandalan pegawai sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Semua pegawai diharapkan memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi. Sehingga kegiatan kerja dapat menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa adanya keluhan dan kesan yang berlebihan dari masyarakat. Pada penelitian ini, dimensi *reliability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat, memiliki standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.

Pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan yaitu Kecamatan Wringinanom tidak memiliki standar pelayanan yang jelas. Namun pegawai Kecamatan sudah cermat dalam melayani pengguna layanan dan kemampuan dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah baik.

**c. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Dimensi *responsiveness* merupakan pemberian respon yang baik, cepat, dan tanggap dalam menerima keluhan dari masyarakat. Ketanggapan untuk merespon masyarakat menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan. Karena apabila pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka dapat menciptakan peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik. Penilaian kualitas layanan KTP-el dan KK di Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik pada dimensi ini dengan menggunakan beberapa indikator yakni memberi respon setiap masyarakat, kecepatan dan ketepatan pegawai saat melakukan pelayanan, ketepatan waktu pegawai saat memberikan pelayanan, dan respon pegawai saat menerima keluhan masyarakat.



Pada pelaksanaan indikator daya tanggap sudah menunjukkan kualitas yang baik. Kecamatan Wringinanom telah memberikan respon yang baik, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat yaitu 10-15 menit, serta memberikan respon yang baik pada setiap keluhan pelanggan.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Segala bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atau jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan selesai dengan kecepatan, ketepatan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Penilaian kualitas pelayanan KTP-el dan KK di Kecamatan Wringinanom diukur menggunakan indikator yaitu jaminan tepat waktu pelayanan dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan sudah menunjukkan kualitas yang baik. Dari beberapa indikator penilaian yang ada, Kecamatan Wringinanom dapat memenuhi jaminan ketepatan waktu pelayanan yaitu 10-15 menit dalam proses perekaman KTP-el dan memasukkan data dalam proses pelayanan KK. Selain itu, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan KTP-el dan KK. Kecamatan Wringinanom juga sudah memberikan jaminan bahwa pelayanan KTP-el dan KK gratis dan tidak dipungut biaya.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Setiap aktivitas pelayanan membutuhkan terdapatnya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan pemikiran atau keperluan pada hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan memiliki kualitas apabila semua pihak yang berkaitan dengan pelayanan mempunyai rasa empati dalam setiap menyelesaikan atau memiliki prinsip yang sama pada pelayanan.

Empati dalam suatu pelayanan yakni terdapatnya perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan menjalankan kegiatan pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari tiap-tiap pihak. Pihak yang memberikan pelayanan perlu mempunyai empati memahami masalah dari pihak yang akan dilayani.

Pihak yang akan dilayani seyogyanya mengetahui keterbatasan dan kemampuan pegawai yang melayani, supaya keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan mempunyai perasaan yang sama. Artinya tiap-tiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat perluk adanya empati pada setiap masalah yang dihadapi masyarakat yang memerlukan pelayanan. Masyarakat yang memerlukan pelayanan menginginkan adanya rasa kepedulian dari segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan mengetahui dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, memahami bermacam bentuk perubahan pelayanan, sehingga pelayanan tersebut berlangsung sesuai dengan kegiatan yang diberikan oleh pemberi layanan dan yang memerlukan pelayanan.

Untuk dapat mengukur dimensi empati, penulis mendasarkan pada beberapa indikator diantaranya yakni mendahulukan kepentingan pengguna layanan, melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, pegawai tidak diskriminasi, dan pegawai menghargai setiap pengguna layanan. Dari indikator penilaian yang digunakan ada beberapa indikator yang sudah diterapkan dan telah memenuhi harapan masyarakat, diantaranya yakni mendahulukan kepentingan masyarakat, pegawai melayani dengan sikap sopan santun, pegawai tidak diskriminasi, dan pegawai melayani dan menghargai masyarakat.

Indikator yang belum memenuhi harapan masyarakat yaitu pegawai melayani dengan tidak ramah, karena masih ada pegawai yang belum memberikan senyuman saat melayani pengguna layanan. Kenyataan tersebut belum sesuai dengan teori yang ada bahwa pegawai seharusnya memberikan senyuman saat melayani pengguna layanan. Keramahan adalah salah satu aspek utama keberhasilan dalam proses pelayanan. Salah satu contohnya yaitu dengan memberi senyum, dengan begitu maka masyarakat dapat merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan memunculkan rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan KTP-el dan KK di Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan memiliki kualitas yang kurang baik, karena hanya memenuhi 2 indikator dari 5 indikator yang ada pada teori kualitas pelayanan. Teori yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2000). Ada beberapa indikator yang belum terpenuhi diantaranya yaitu pada dimensi bukti fisik (*tangible*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih belum baik karena kurangnya kursi di ruang tunggu. Pada dimensi kehandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih belum baik karena Kecamatan Wringinanom belum memiliki standar pelayanan yang jelas pada pelayanan KTP-el dan KK. Dimensi empati (*emphaty*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih belum baik karena ketidakramahan pegawai dalam melayani masyarakat yaitu pegawai tidak memberi senyuman ketika melakukan pelayanan. Sedangkan, dimensi daya tanggap (*responsive*) dan dimensi jaminan (*assurance*) sudah menunjukkan kualitas yang baik.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran bahwa Kecamatan Wringinanom seharusnya meningkatkan kualitas pelayanan KTP-el dan KK dengan memperbaiki dimensi yang belum terpenuhi. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan indikator-indikator yang belum dilaksanakan secara maksimal dalam dimensi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*) dan empati (*emphaty*).



Dimensi bukti langsung (*tangible*) yaitu pegawai sebaiknya menambah kursi di ruang tunggu agar masyarakat tidak sampai keluar ruangan apabila tidak mendapat kursi. Dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu sebaiknya Kecamatan Wringinanom membuat standar operasional prosedur (SOP) untuk pelayanan KTP-el dan KK di Kecamatan Wringinanom. Dimensi empati (*emphaty*) yaitu sebaiknya pegawai memberikan senyuman pada saat melayani masyarakat serta Kecamatan Wringinanom juga perlu membuat motto terkait dengan keramahan yaitu senyum, sapa dan salam agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, diupayakan Kecamatan Wringinanom mengikutsertakan pegawai pada pelatihan pelayanan prima (*service excellence*) agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat.

### Daftar Referensi

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003.

Septi, Ratminto dan Atik. 2007. *MANAJEMEN PELAYANAN*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.

Shandy Utama, Andrew. 2018. "Independensi Pengawasan Terhadap Bank Badan Usaha Milik Negara (Bumn) Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia." *Soumatera Law Review* 1 (1): 1. <https://doi.org/10.22216/soumlaw.v1i1.3312>.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. PT. Gramedia.

———. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Thomassawa, Rilfayanti. 2017. "Volume : 9 Nomor : 1 Edisi : September 2017," no. September.

Tjiptono, Fandy dkk. 2000. *Service, Quality, Satisfaction*,. Yogyakarta: Andi.

———. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.

Yuningsih, Rita. 2016. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli Di Kota Palu." *Katalogis* 4 (8): 175–83.

Zamroni, Zamroni, Afifuddin Afifuddin, and Roni Widodo. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang)." *Respon Publik* 13 (2): 75–82.