

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MURUNG RAYA
KALIMANTAN TENGAH**

Oleh :

DESI LIANI

E-mail : d3298359@gmail.com

Pembimbing : Deli Anhar

Abdul Wahid

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin

ABSTRACT

Service is the main task in fact from the figure of the apparatus as a public servant the purpose of this research is to know how the quality of family card making services in the Office of Population and Civil Records of Moody Regency is seen from *Tangbility* (Physical), *Reliability* (Reliability), *Responsiveness* (Responsivene), *Assurance* (Centainty) dan *Empathy* (Personal Attention). This research uses skinitive approach methods with a type of scripted research with data collection methods such as; interview techniques and documents.

The results of the study suggest that the quality of family card making services in the Office of Population and Civil Records in Murung Raya Regency is quite good but not yet complete. This is seen from the results of the analysis, based on 5 (five) dimensions of service quality, namely: Tangibles (direct evidence), Reliability, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. The obstacles faced such as dissatisfaction, lack of facilities and infrastructure, and delays in information.

Keywords: Quality of Service, Service, Public

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas pokok dari aparatur negara yang berfungsi sebagai abdi negara, yang juga sebagai pemangku pelayanan publik. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk mencapai sebuah tujuan negara yang sudah ditetapkan secara konstitusional dan di gariskan dalam UUD 1945 alinea ke empat yang meliputi 4 aspek pelayanan pokok Aparatur terhadap masyarakat

Dalam pasal disebutkan bahwa UU No. 25 tahun 2009 ini berdasarkan pada kepentingan umum, memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik. publik di perlukan kesiapan aparat sebagai pelayanan masyarakat. Kesiapan tersebut di tunjukan dengan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

fungsi aparatur Negara adalah pelayanan publik. Pembaharuan pelayanan publik merupakan salah satu pilihan yang tepat dalam strategi mengembangkan dalam mencapai pemerintahan yang baik di Indonesia. Salah satu tolak ukur penyelenggaraan good governance dapat dilihat dari terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan.

Dengan demikian, aparat sebagai pelayan masyarakat diharapkan dapat menjalankan tugasnya dengan baik, transparan, tepat dan cepat serta dapat menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas. Kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan masyarakat, tidak lain adalah konsekuensi dari hak - hak yang sudah di terima dalam bentuk gaji/upah, tunjangan, dan kesejahteraan lainnya oleh aparat birokrasi yang berasal dari pajak rakyat.

Oleh karena itu, pemerintah harus selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pokok masyarakat. Disadari bahwa selama ini bahwa untuk aspek ketepatan waktu pelayanan belum berjalan

dengan optimal di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di kabupaten murung raya dan sebagian masyarakat juga kurang mengetahui prosedur yang ada . Untuk aspek petugas pelayanan sudah menunjukkan sikap melayani kepada masyarakat dasar keberhasilan dalam mencapai target.

Sementara tugas pokok pemerintahan untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas, terabaikan dan justru dikorbankan demi pencapaian target yang di tetapkan, sehingga pelayanan publik yang ada tidak berfungsi sebagai mestinya.

Negara-negara yang menyatakan diri sebagai Negarasosial cenderung memiliki ruang lingkup pelayanan lebih luas di bandingkan Negara-negara kapitalis. Tetapi luasnya cukupnya pelayanan dan jasa-jasa publik tidak identik dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Karena pelayanan dan jasa publik merupakan suatu cara pengalikasi kan sumber daya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, maka kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi.

Penelitian tentang kualitas pelayanan kartu keluarga ini penting karena kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang di harapkan memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan.

Namun pada faktanya, masih banyak keluhan masyarakat atas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya, seperti pelayanan yang berbelit-belit, kurangnya fasilitas dan sering terjadi ketidaktepatan waktu jadi nya Kartu Keluarga yang di buat. Berdasarkan latar belakang dan beberapa dasar teori yang ada, untuk mengkaji dan menganalisis penelitian ini terkait dengan judul saya yaitu "Kualitas

Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya Kalimantan Tengah". kualitas layanan dapat diukur dari persepektif masyarakat, kepuasan dalam mendapatkan pelayanan upaya memenuhi kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif menurut Corbin dan Strauss (2015 : 5) merupakan bentuk penelitian dimana peneliti dalam mengumpulkan data dan menganalisis data menjadi bagian dari proses penelitian sebagai partisipan bersama informan yang memberikan data. Adapun alasan menggunakan pendekatan kualitatif adalah : 1. Untuk mengeksplorasi bagaimana makna terbentuk dan di transformasikan. 2. Untuk mengeksplorasi pengalaman saya 3. Untuk meneliti yang belum di teliti secara menyeluruh 4. Untuk menemukan variable yang relevan yang nantinya dapat di uji melalui bentuk - bentuk kualitatif penelitian

Jenis Penelitian Jenis penelitian ini menggunakan metode survey dan metode kualitatif, Metode survey adalah penelitian yang mengambil suatu populasi dengan menggunakan kuesioner atau daftar pertanyaan sebagai alat pengumpulan data mengenai faktor - faktor yang berkaitan dengan variable penelitian. Penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan dan mengetahui hubungan antara variabel yang di teliti, serta menguji hipotesa yang telah di rumuskan sebelumnya. Lokasi Penelitian Lokasi penelitian di Alamat : Jl. Letjen Soepratoe Purukcahu Kelurahan : Beriwit, Kecamatan : Murung. Kabupaten Murung Raya. Kalimantan Tengah

Sumber data dan Informan Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini di peroleh dari Data primer merupakan data yang di peroleh dari responden secara langsung dengan memberikan kuesioner yang berisi

No	Klasifikasi	Skor	Mean
1.	Tidak Baik	1	0,01 - 1,00
2.	Cukup Baik	2	1,01 - 2,00
3.	Baik	3	2,01 - 3,00
4.	Sangat Baik	4	3,01 - 4,00

pertanyaan - pertanyaan tentang variabel ya di teliti. Data skunder, merupakan suatu sumber data yang berasal dari dokumen pendukung seperti arsip, surat kabar, laporan kegiatan dan dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini. Data primer yang akan di gunakan adalah data hasil pengisian kuesioner yang di sebarakan kepada responden atau pelanggan yang telah di jadikan sampel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.

Teknik pengumpulan data dengan pengamatan wawancara atau kuesioner ini menggunakan teori Sugiyono, 2015 dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh data primer yang di dapat langsung dari kuesioner. Dan data informan ialah masyarakat dalam pengurusan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya.

Data Metode pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner, yang dimana teknik pengumpulan data merupakan partisipan/responden mengisi pertanyaan, setelah mengisi pertanyaan di isi dengan lengkap kertas kuesioner nya di kembalikan kepada peneliti (Creswell, 2012). Jawaban terhadap setiap instrumen pertanyaan yang menggunakan skal likert mempunyai tingkatan dari sangat positif sampai sangat negatif. Sehingga setiap jawaban responden akan diberi skor 1-4.

Analisis Data Dalam pendekatan kualitatif proses analisis data di lakukan selama pengumpulan data di lakukan sampai laporan peneliti selesai dikerjakan. Contoh pemaparan sebagian dari subbab teknik analisis data sebagaimana di sajikan oleh Suyuthi (2003 : 597) yaitu sebagai berikut, Pengumpulan dan analisis data di lakukan secara terpadu, artinya analisis

telah di kerjakan sejak di lapangan, yakni dengan penyusunan data atau bahan empiris (synthesizing) menjadi pola - pola dan berbagai kategori secara tepat.

Bahan empiris yang terhimpun di analisis dengan menggunakan tiga langkah analisis yang di sarankan Miles dan Huberman (dalam denzim dan Lincoln, 1994) yaitu reduksi data, pemaparan bahan empiris dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Pemaparan bahan empiris menggunakan analisis deskriptif ini bertujuan menganalisa data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2012:172).

Analisa ini digunakan untuk menggambarkan secara lebih mendalam tentang Kualitas pelayanan. Untuk menganalisis tentang gambaran Kualitas pelayanan, penelitian dilakukan dengan cara distribusi frekuensi dengan klasifikasi.

PEMBAHASAN

Sebagai upaya mendorong Dinas Dukcapil menjadi lembaga yang mampu menjalankan peran dan tupoksinya ditengah dinamika pembangunan dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, Dinas Dukcapil Kabupaten Murung Raya harus mempunyai strategi pencapaiannya yang mengacu pada faktor kekuatan dan kelemahan internal serta faktor peluang dan ancaman eksternal.

Berdasarkan hasil analisis terhadap faktor eksternal, teridentifikasi beberapa peluang yang harus dimanfaatkan secara baik, antara lain : Dilaksanakannya otonomi daerah termasuk desentralisasi pembangunan dan fiskal, Tersedianya dokumen-dokumen perencanaan pembangunan tingkat nasional dan propinsi, Adanya dukungan dan hubungan baik antara Kementerian Keuangan, Kementerian Dalam Negeri, Dirjen

Adminduk, Dukcapil Provinsi dan Dukcapil Kabupaten/Kota dalam perencanaan dan penganggaran, Dukungan masyarakat, DPRD, LSM, dunia Pendidikan dan stake holder lainnya terhadap pencapaian pelaksanaan Administrasi Kependudukan.

Di samping itu, berbagai ancaman eksternal juga perlu diantisipasi dalam penyusunan strategi dan kebijakan pelaksanaan Administrasi Kependudukan ke depan. Ancaman tersebut, antara lain :Inkonsistensi dalam perencanaan, penganggaran dan keuangan dan Kebijakan pusat mengenai program kegiatan Administrasi Kependudukan.

Pembangunan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan pembangunan tidak bersifat fisik dan bukan bersifat kewilayahan, namun menjangkau seluruh wilayah Kabupaten Kabupaten Murung Raya. Macam pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dibagi dalam 2 jenis, yaitu pelayanan dalam arti pelayanan masyarakat yang berupa pelayanan Akta-akta pencatatan sipil, pindah datang, pindah pergi penduduk dan sebagainya. Sedangkan macam pelayanan yang satu lagi merupakan pelayanan dalam arti tugas dan fungsi SKPD dinas itu sendiri, dan dalam memberikan pelayanan masyarakat guna menuju pelayanan prima.

Pelayanan dukcapil sekarang dan kedepannya menggunakan sistem pelayanan cepat terintegrasi (Simpati), sekali jadi tiga dokumen (Sejatiku) dan dibuatnya aplikasi E Profil Perkembangan Kependudukan, pembuatan aplikasi antri untuk efektivitas pelayanan, intens dalam melaksanakan pelayanan jemput bola pembuatan dokumen kependudukan.

Dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran diatas tentunya dibutuhkan strategi kebijakan yang harus ditetapkan, dalam hal ini Sebagai langkah tindak lanjut dalam pelaksanaan strategi kebijakan secara teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berusaha melakukan

analisa terhadap faktor-faktor kunci keberhasilan (key succes factor) dengan pendekatan Analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats).

Tujuan sebagaimana tersebut diatas berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil seperti yang tertuang dalam Peraturan Bupati Murung Raya Nomor 17 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Murung Raya. Adapun untuk mencapai tujuan tersebut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menetapkan sasaran strategis Terpenuhinya Kepemilikan Identitas Penduduk dan Pencatatan Sipil Bagi Masyarakat.

Tangibles (ketampakan fisik)

Tangibles (ketampakan fisik) yaitu segala bukti fisik seperti pegawai, finansial dan kerahasiaan) dari bahaya resiko atau keragu-raguan. Tanggapan responden mengenai *Tangibles* (ketampakan fisik) memberikan penilaian memadai, Tanggapan responden terhadap *Tangibles* (ketampakan fisik) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya yang menghasilkan mean rata-rata sebesar 2,96 dan berdasarkan rentang mean rata-rata berada pada interval 2,01-3,00 yang berarti *Tangibles* (ketampakan fisik) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya dalam klasifikasi penilaian baik.

Reliability (Reliabilitas)

Reliability (Reliabilitas) yaitu mencakup konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat sejak awal dan telah memenuhi janji (iklan)nya. Tanggapan responden terhadap *Reliability* (Reliabilitas) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya yang menghasilkan mean rata-rata sebesar 3,08

dan berdasarkan rentang mean rata-rata berada pada interval 3,01-4,00 yang berarti *Reliability* (Reliabilitas) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya dalam klasifikasi penilaian sangat baik.

Responsiveness (responsivitas)

Responsiveness (responsivitas) yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai atau memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Responden mengenai *Responsiveness* (responsivitas) memberikan penilaian memadai, Tanggapan responden terhadap *Responsiveness* (responsivitas) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya yang menghasilkan mean rata-rata sebesar 3,02 dan berdasarkan rentang mean rata-rata berada pada interval 3,01-4,00 yang berarti *Responsiveness* (responsivitas) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya dalam klasifikasi penilaian sangat baik.

Assurance (kepastian)

Assurance atau kepastian merupakan pengetahuan dan kesopanan para penyedia jasa dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada penerima jasa. Tanggapan responden terhadap *Assurance* (kepastian) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya yang menghasilkan mean rata-rata sebesar 3,01 dan berdasarkan rentang mean rata-rata berada pada interval 3,01-4,00 yang berarti *Assurance* (kepastian) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya dalam klasifikasi penilaian sangat baik.

Emphaty (Perlakuan atau Perhatian Pribadi)

Emphaty yaitu perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh penyedia jasa kepada penerima jasa layanan tersebut. *Emphaty* yaitu perlakuan atau perhatian pribadi memberikan penilaian memadai, Tanggapan responden terhadap *Emphaty* yaitu perlakuan atau perhatian pribadi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Murung Raya yang menghasilkan mean rata-rata sebesar 2,94 dan berdasarkan rentang mean rata-rata berada pada interval 2,01-3,00 yang berarti *Emphaty* yaitu perlakuan atau perhatian pribadi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya dalam klasifikasi penilaian baik.

Kendala-Kendala Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Disdukcapil

Hambatan merupakan ancaman, kendala dan tantangan bagi pelayanan publik tentang pelayanan pembuatan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya untuk mencapai hasil yang memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara maka dapat diketahui bahwa hambatan-hambatan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga antara lain: kurangnya kesadaran masyarakat, pelayanan yang kurang maksimal dan jauhnya tempat yang ditempuh.

Upaya Yang Dilakukan Dalam Mengatasi Kendala Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Disdukcapil

Faktor *tangibles* (bukti langsung), yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana di meja pelayanan. Secara umum bukti fisik ini adalah bagian dari pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat yang dinilai dari daya tarik pada panca indera, misalnya bentuk, keindahan, warna dan lain sebagainya.

Adapun upaya perbaikan dari faktor *reliability* atau kehandalan ialah Masyarakat membutuhkan petugas pelayanan yang memiliki komitmen terhadap waktu layanan dan menyediakan nomor kontak yang dapat dihubungi maupun akun media sosial untuk membantu masyarakat yang mengalami

keterlambatan didalam pembuatan Kartu Keluarga agar dapat menanyakan langsung kepada pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Upaya perbaikan faktor *responsiveness* atau ketanggapan adalah menerapkan pelayanan prima yang berarti melakukan kegiatan pelayanan sebagai suatu hal yang membanggakan, sehingga dengan adanya kemauan petugas untuk melayani nasabah dengan segera akan menjadi sarana yang baik untuk memperoleh perhatian masyarakat dan memberikan pelatihan-pelatihan pada petugas pelayanan mengenai tata cara mengatasi keluhan masyarakat guna menjadikan petugas pelayanan lebih kompeten dalam menjawab informasi yang ditanyakan oleh masyarakat.

Sedangkan upaya perbaikan dalam faktor *assurance* atau jaminan adalah Petugas keamanan secara konsisten melakukan pemeriksaan di sekitar lingkungan kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan para pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil diwajibkan melakukan 3 S kepada masyarakat yang datang ke kantor

Kemudian upaya perbaikan faktor empati, meliputi menunjukkan simpati dan berbicara dengan penuh perasaan sebagai upaya untuk menunjukkan bahwa petugas pemberi layanan mengerti dan memahami yang dialami oleh masyarakat dan Informasi mengenai kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus lebih jelas baik langsung maupun tidak langsung apabila sudah memiliki sistem online, alangkah baiknya jika melakukan update secara berkala pada media sosial lainnya untuk menambah informasi masyarakat. Pihak kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat menyediakan brosur produk atau fasilitas yang dimiliki kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya.

KESIMPULAN

Berdasarkan tugas akhir ini, pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya . Berdasarkan uraian peneliti sajikan mengenai pokok-pokok permasalahan pada bab-bab sebelumnya mengenai kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya dapat dinilai cukup baik tetapi belum menyeluruh. Hal tersebut dilihat dari hasil analisis, dimana berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Itu dapat diketahui baik dari wawancara dengan sebagian masyarakat yang berkepentingan dengan masalah pelayanan pembuatan Kartu Keluarga maupun yang sudah berkepentingan dengan pelayanan Kartu Keluarga, selain dengan mengadakan wawancara juga dapat dibuktikan dengan hasil observasi dan juga dokumentasinya
2. Beberapa hal yang teridentifikasi yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat, yaitu sebagai berikut:
 - a. Tidak tersedianya sarana pelaporan langsung agar dengan segera memperbaiki

keluhan-keluhan dari masyarakat secara langsung.

- b. Tidak tersedianya meja khusus di ruang pelayanan yang berguna untuk masyarakat mengisi formulir F1-01 atau formulir-formulir mengenai data-data kependudukan lainnya.
- c. Kurang memperhatikan keindahan dan lingkungan yang asri di sekitar kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya .
- d. Kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman, kursi di ruang tunggu tidak dapat menampung masyarakat yang datang.
- e. Masih adanya keterlambatan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga yang tidak sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan.
- f. Masih adanya sikap kurang tanggap dari petugas pelayanan dalam melayani kebutuhan masyarakat.
- g. Masih kurangnya sikap ingin membantu dari petugas pelayanan, pada saat masyarakat mengalami kesulitan.
- h. Masih ada petugas pelayanan di kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya yang kurang ramah, kurang cepatnya tanggapan dari pihak Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Murung

Raya dalam melayani keluhan masyarakat.

- i. Kurangnya informasi dari pihak Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya kepada masyarakat karena tidak tersedianya papan informasi.

SARAN

Adapun saran-saran yang diberikan bagi pihak kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya yaitu sebagai berikut:

1. Seluruh pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya harus berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan semua dimensi kualitas pelayanan menelaah kembali standar operasional prosedur yang sudah ada dan menjalankan kembali standar operasional prosedur tersebut.
2. Pihak kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya harus memberikan perhatian secara konsisten terhadap tingkat kebutuhan masyarakat dengan cara memperhatikan keluhan-keluhan masyarakat atau kotak saran sehingga masyarakat dapat memberikan masukan atau kekurangan-kekurangan serta keinginan masyarakat terhadap pelayanan. Sehingga pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya dapat mengetahui hal-hal apa saja yang masih kurang serta keinginan dari masyarakat, pada akhirnya pihak kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya dapat melakukan perbaikan-perbaikan terhadap kritik dan saran

dari masyarakat, yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya melakukan pembenahan mengenai kondisi ruang tunggu pelayanan, melakukan penataan ulang dan penempatan tempat duduk yang disediakan untuk masyarakat agar dapat menampung semua masyarakat yang datang ke kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Murung Raya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anselm Straus dan Juliet Corbin, 2013, Dasar-dasar Penelitian Kualitatif, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, John W. 2012. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta.
- Suyuthi, M. 2003. Hubungan Tarekat Qadiriyyah Wa Naqsyabandiyah Jombang dengan Pemerintah Orde Baru, dalam Konstruksi Teori Ilmu-Ilmu Sosial, Kumpulan Ringkasan Disertasi Program Studi Ilmu-Ilmu Sosial Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya. Surabaya: UNESA University Press. Hal. 593- 611.
- Suyuthi, Wildan. 2004. Kode Etik, Etika Profesi dan Tanggung Jawab Hakim, Jakarta: Pusdiklat MA-RI.

Undang-Undang

Peraturan Daerah Kabupaten Murung Raya
Nomor 9 Tahun 2016 tentang
Pembentukan dan Penyusunan
Perangkat Daerah Kabupaten
Murung Raya