

**PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN BANJARMASIN SELATAN  
KOTA BANJARMASIN  
(KHUSUSNYA PELAYANAN E-KTP DAN KARTU KELUARGA)**

**Sukma Hayat<sup>1</sup>, Murakhman Sayuti Enggok<sup>2</sup>, Beni Akhmad<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 18120124

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1122035801

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1109089201

Email : [sukmahayat30@gmail.com](mailto:sukmahayat30@gmail.com)

***Abstract***

*The purpose of it's the study was to describe the services e-KTP and issued family card as well as the supporting and obstacles factors of the services provided by the District of the South of Banjarmasin.*

*The research method used a descriptive approach with qualitative research. Data was collected by observation, interviews and documentation to 3 informants. The sample was determined using the purposive sampling technique. Data analysis used three stages as follows as data reduction, data presentation and conclusion drawing.*

*The results showed that (1) The services e-KTP and the issued Family Card in District of the South of Banjarmasin has been implemented from the Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy dimensions along with their indicators. (2) The obstacles factor for the implementation of public services in the District of the South of Banjarmasin is that there are still disturbances from the service system such as network connection and server disturbances as well as the physical environment of the workplace where there is still no building itself so that what is there must be followed. Other supporting factors are employee motivation at work and service facilities and equipment such as computers, cameras, fingerprints and so on.*

***Keywords: Public Service, South Banjarmasin District***

**PENDAHULUAN**

Pengertian Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Satu hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang public service (pelayanan umum),

terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin

pelayanan, peneliti menemukan bahwa pegawai pelayanan-KTP dan kartu keluarga telah menjalankan tugas dalam menjamin kerahasiaan data pengguna pelayanan.

#### e. Dimensi Empathy (Empati)

Dalam pelayanan publik Empati adalah suatu perhatian, simpati, keseriusan dan pengertian pihak-pihak yang berkepentingan dalam pelayanan untuk melakukan aktivitas pelayanan yang sesuai dengan pemahaman dari pihak terkait sehingga pelayanan yang diberikan berjalan sesuai dengan yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Berdasarkan dimensi empati (*empathy*) melalui indikator pertama yaitu, kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini ditunjukkan pada pegawai menanyakan keperluan yang diapa yang dibutuhkan para pengguna pelayanan, dan kemudian memeriksa kelengkapan berkas yang dibawa oleh pengguna pelayanan, selanjutnya pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang. Hal ini ditunjukkan dengan para pegawai pelayanan e-ktp dan kartu keluarga fokus dalam melayani pengguna pelayanan. Indikator kedua yaitu, sikap pegawai dalam menghargai setiap pengguna pelayanan yang datang terlihat bahwa pegawai di Kecamatan Banjarmasin Selatan sudah memiliki sikap menghargai kepada pengguna pelayanan. Sikap saling menghargai harus selalu dimiliki oleh para pegawai, agar dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan tujuan utama dari sebuah pelayanan dapat tercapai.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pelayanan publik di Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin (khususnya pelayanan E-KTP dan Kartu

Keluarga), sudah bagus dalam hal melakukan pelayanan. Dan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Selatan melalui lima dimensi dari Zeithaml dkk dapat disimpulkan bahwa Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Selatan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan lima dimensi yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Dan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Walaupun demikian pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Selatan masih menghadapi beberapa kendala atau hambatan, antara lain: adanya gangguan server dan jaringan atau koneksi dalam perekaman e-KTP dan Kartu Keluarga yang membuat proses pelayanan menjadi lambat. Serta lingkungan fisik tempat kerja yang mempengaruhi proses pelayanan, yaitu pada ruangan yang bergabung dengan unit pelayanan lainnya.

#### REFERENSI

- Amin Ibrahim. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Bandung.
- Maulidiah Sri, 2013. Pelayanan Publik. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- Sugiyono, 2006. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D). Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2007). Teori Administrasi Publik. Makassar: Alfabeta.
- Albi Anggito & Johan Setiawan, S.Pd. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gava Media.
- Ones Gita Crystalia, 2015. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Fakultas Ekonomi, Yogyakarta.

Ratna Eka Kuswati, 2017. Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. Fakultas Ekonomi, Yogyakarta.

Endang Sri Wahyuni Abbas, 2012. Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo.

Fahira Karen, 2021. Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP). Fakultas Ilmu Administrasi, Malang.

Yusnia Y, 2019. Standar Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Makasar.

Moenir, 2015. Pelayanan Publik Menurut Para Ahli, UIN Suska Riau.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.