

KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH BUMBU

Syaprudin, Murdiansyah Herman, A. Nikhrawi Hamdie,

Ilmu Administrasi Publik,63201,Fisip,Uniska,16120272

Ilmu Administrasi Publik,63201,Fisip,Uniska, 1109127301

Ilmu Administrasi Publik,63201,Fisip,Uniska, 1106036001

Syprdn17@gmail.com

ABSTRAK

SYAPRUDIN, NPM.16120272 “*Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu*”. Bimbingan Bapak **Dr. Murdiansyah Herman S.Sos., M.AP** sebagai Pembimbing Utama dan Bapak **A. Nikhrawi Hamdie, S.Sos., SH., MH** sebagai CO Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu dan mengetahui faktor penghambat dan pendukungnya. Metode penelitian menggunakan pendekatan Kualitatif dengan jenis penelitian Deskriptif Kualitatif. Data yang dikumpulkan dengan cara Wawancara kepada Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan 2 orang masyarakat sebagai informan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik Wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Analisis data menggunakan tiga komponen yang terdiri dari Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi Tangible, Reability, dan Assurance belum terlaksana secara maksimal sesuai standar pelayanan. Seperti pada Dimensi Tangible yaitu kemudahan dalam proses pelayanan, selanjutnya pada dimensi Reability yaitu kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan terakhir dimensi Assurance yaitu jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu adalah rendahnya tingkat kompetensi ASN yang mengadopsi teknologi informasi dan alat bantu pelayanan, rendahnya kesadaran masyarakat, sarana dan prasarana, dan luasnya wilayah geografis dan melimpahnya jumlah penduduk pada Kabupaten Tanah Bumbu.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Publik, KTP Elektronik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

ABSTRACT

SYAPRUDIN, NPM.16120272 “*Quality of Public Services in the Making of Electronic ID Cards at the Population and Civil Registry Office of Tanah Bumbu Regency*”. Guidance by **Dr. Murdiansyah Herman S. Sos., M.AP** as the Main Advisor and Mr. **A. Nikhrawi Hamdie, S. Sos., SH., MH** as CO Advisor.

The purpose of this study was to determine how the quality of public services in making Electronic KTPs at the Population and Civil Registry Office of Tanah Bumbu Regency and to know the inhibiting and supporting factors. The research method uses a qualitative approach to the type of qualitative descriptive research. Data collected by interview to the Head of the Population Registration Service Division and 2 people as informants. The sample is determined using the Interview, Observation and Documentation

techniques. Data analysis uses three components consisting of Data Reduction, Data Presentation and Conclusion Drawing.

The results showed that the cause of the low quality of public services in the making of Electronic ID Cards at the Population and Civil Registry Office of Tanah Bumbu Regency was caused by several indicators that existed in the Tangible, Reability, and Assurance dimensions which had not been maximally implemented according to service standards. As in the Tangible Dimension, namely ease in the service process, then the Reability dimension is the ability of officers / apparatus to use service aids, and finally the Assurance dimension, namely the guarantee of timely service. Constraints faced by the Department of Population and Civil Registry of Tanah Bumbu Regency are the low level of competence of ASN that adopts information technology and service aids, low awareness of the community, facilities and infrastructure, and the vast geographical area and abundant population in Tanah Bumbu Regency.

Keywords: *Quality of Public Service, Electronic KTP, Population and Civil Registration Office*

I. PENDAHULUAN

Mendapatkan pelayanan publik yang terbaik adalah hak setiap warga Negara yang wajib dipenuhi dan setiap instansi pemerintahan berkewajiban memberikan sejumlah pelayanan untuk memenuhi hak-hak warga negaranya yang telah dijamin oleh konstitusi dalam hali ini pada UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Bab 1, Pasal 1, Ayat 1 telah dijelaskan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” Pelayanan publik sangatlah erat kaitannya dengan pemekaran daerah yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat salah satunya ialah melalui peningkatan proses pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Nomor 31 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menjelaskan bahwa “Kartu Tanda Penduduk yang selanjutnya disingkat KTP adalah bukti diri sebagai legitimasi penduduk yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Setiap Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) dan telah berumur 17 atau lebih wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP Elektronik) dan berlaku seumur hidup. Program KTP Elektronik ini diluncurkan oleh Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia. Program KTP Elektronik di Indonesia dimulai sejak tahun 2009 dengan menunjuk empat kota sebagai proyek percontohan nasional. Yaitu kota Makassar, Padang, Yogyakarta, dan Denpasar. Sedangkan setiap kabupaten/kota lainnya telah resmi diluncurkan pada bulan Februari tahun 2011 dan pelaksanaannya dibagi menjadi dua tahapan. Pelaksanaan yang pertama dimulai pada tahun 2011 s/d tanggal 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota di seluruh Indonesia. Sedangkan pada tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di seluruh Indonesia. Dan pada akhir

tahun 2012 telah dilakukan secara keseluruhan dan telah ditargetkan 172 penduduk sudah mempunyai KTP Elektronik sampai akhir tahun 2013 dan perekaman data penduduk akan tetap berlanjut sampai seluruh penduduk Indonesia terekam data dirinya. Dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu belum bisa sepenuhnya dikatakan maksimal dan masih perlu ditingkatkan untuk pelayanannya guna merealisasikan Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Nomor 31 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu. Dari permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengambil judul “**Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu**”

II. FOKUS PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini berfokus pada obyek penelitian, yaitu Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu. Adapun landasan teori yang digunakan adalah Teori Kualitas, Teori Pelayanan Publik, Teori Kualitas Pelayanan, Indikator Kualitas Pelayanan dan Teori lainnya untuk menguatkan penelitian ini.

III. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu?
2. Apa saja Faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu?

IV. TUJUAN PENELITIAN

1. Mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.

2. Mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.

V. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Yaitu dapat menambahkan wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat dan lebih mengetahui kualitas dan proses pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Manfaat Praktis

Yaitu dapat memberi masukan atau bahan evaluasi terutama untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu agar lebih bagus lagi

VI. TINJAUAN PUSTAKA

1. Definisi Kualitas

Menurut Sinambela (2011:6) menyatakan bahwa “Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)”.

2. Definisi Pelayanan Publik

Menurut Hardiansyah (2011:12) menjelaskan pengertian pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

3. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Sesuai dengan isi Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa ruang lingkup pelayanan publik dapat digolongkan menjadi tiga jenis, yaitu :

1. Pelayanan Administratif
2. Pelayanan Barang
3. Pelayanan Jasa

4. Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Pasal 4 Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik telah menjelaskan bahwa asas pelayanan publik ada 12, yaitu :

1. Kepentingan Umum
2. Kepastian Hukum
3. Kesamaan Hak
4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan
11. Ketepatan Waktu
12. Kecepatan, Kemudahan dan Ketertjangkauan

5. Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan terdapat 14 komponen, yaitu :

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Sistem
4. Jangka Waktu Penyelesaian
5. Biaya/Tarif
6. Produk Pelayanan
7. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
8. Kompetensi Pelaksana
9. Pengawasan Internal
10. Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan
11. Jumlah Pelaksana
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-ruguan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

6. Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsch dan Davis dalam buku Hardiansyah (2011:36), menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah suatu yang

berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan”.

7. Faktor Penghambat dan Pendukung Kualitas Pelayanan

Berdasarkan pernyataan tersebut, Tjiptono (2011:185), mengungkapkan ada 7 faktor yang menghambat dan pendukung kualitas pelayanan publik, yaitu :

1. Sumber Daya Manusia (SDM)
2. Organisasi/Struktur
3. Pengakuan
4. Pendukung Sistem
5. Program
6. Komunikasi Internal
7. Komunikasi Eksternal

8. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml (1990) dalam buku Hardiansyah (2011:42) menjelaskan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan publik, antara lain :

1. Tangible (Bukti Fisik), Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan saran komunikasi.
2. Reability (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan.
3. Responsiveness (Ketanggapan), yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. Assurance (Jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan.
5. Emphaty (Empati), yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

9. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam buku Hardiansyah (2011:46) telah dijelaskan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu : Tangible (Bukti Fisik), Reability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati). Setiap dimensi memiliki indikator masing-masing, antara lain :

1. Tangible (Bukti Fisik), memiliki indikator antara lain :
 - a. Penampilan petugas dalam melakukan pelayanan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan dalam proses pelayanan
 - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Reability (Kehandalan) mempunyai indikator antara lain :
 - a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu pelayanan
 - d. Keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu pelayanan
3. Responsiveness (Ketanggapan), mempunyai indikator antara lain :
 - a. Merespon setiap pengguna layanan
 - b. Melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
 - c. Melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - d. Merespon keluhan pengguna layanan
4. Assurance (Jaminan), mempunyai indikator antara lain :
 - a. Jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Emphaty (Empati), mempunyai indikator antara lain :
 - a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan
 - b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun
 - c. Tidak diskriminatif (membeda bedakan)
 - d. Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

VII. METODE PELAYANAN

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan kualitatif .

penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor dalam buku Meleong (2014:4) pendekatan kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diterapkan untuk mengetahui dan memahami subjek dan objek penelitian yang meliputi orang atau lembaga berdasarkan fakta yang dilihat.

2. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:7) penelitian deskriptif adalah metode penelitian dengan mengumpulkan data yang berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Data yang terkumpul setelah dianalisis selanjutnya dideskripsikan sehingga mudah dipahami oleh orang lain.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu. Alamat di jalan Dharma Praja, Kelurahan/Desa Gunung Tinggi, Kecamatan Batulicin, Kabupaten Tanah Bumbu. Penelitian ini dilaksanakan dari tanggal 23 Desember 2019 s/d 26 Desember 2019.

4. Sumber Data

Menurut Lofland dalam buku Meleong (2014:157) mengatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data seperti dokumen dan lain-lain. Penelitian ini menggunakan dua sumber data, antara lain :

1. Data Primer
2. Data Sekunder

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode Wawancara, Observasi dan Dokumentasi.

1. Wawancara

Menurut Meleong (2014:186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah diberikan.

2. Observasi

Menurut Guba dan Lincoln dalam buku Meleong (2014:174) salah satu alasan

penggunaan metode observasi dalam penelitian kualitatif adalah memungkinkan melihat dan mengamati sendiri fenomena yang terjadi pada saat penelitian, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada saat keadaan sebenarnya.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016:240) dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.

6. Analisis Data

Menurut Huberman dalam buku Sugiyono (2016:246), mengemukakan bahwa terdapat tiga tahapan dalam menganalisis data pada penelitian kualitatif, antara lain :

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Mereduksi berarti merangkum, memfokuskan pada hal yang penting, memilih hal-hal yang pokok, dll.

2. Penyajian Data (Data Display)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data (Data Display). Dalam penelitian kualitatif penyajian data (Data Display) dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, bagan dll.

3. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing)

Langkah terakhir setelah reduksi data dan penyajian data adalah penarikan kesimpulan. Ditemukan bukti-bukti yang kuat sebagai pendukung yang dikemukakan adalah kesimpulan yang kredibel dan dapat dipercaya.

VIII. HASIL PENELITIAN DAN HASIL PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu mempunyai peran sangat penting dalam melaksanakan proses penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di lingkup daerah Kabupaten Tanah Bumbu. Dalam

melayani masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu juga tidak terlepas dari berbagai macam permasalahan yang berhubungan dengan kondisi pelayanan yang relative belum memuaskan. Pengukuran kualitas pelayanan ini dilakukan dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithalm (1990) dalam buku Hardiansyah (2011:42) menjelaskan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan publik, antara lain : Tangible (Bukti Fisik), Reability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati) dan didalamnya terdapat indikatornya masing-masing. Selain itu penulis juga meneliti kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut demi meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.

A. Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas sangat diperlukan yang namanya perubahan dan perbaikan yang berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat. Pada penelitian ini dimensi tangible (bukti fisik) dapat kita tentukan melalui beberapa indikator. Misalkan kenyamanan tempat melakukan pelayanan, ketidaknyamanan pengguna layanan dalam melakukan pelayanan diakibatkan karena kurangnya pendingin ruangan dan sempitnya ruang tunggu pelayanan, sehingga apabila ruangan penuh para pengguna layanan harus bedesakan didalam dan bahkan ada yang harus menunggu diluar ruangan.

B. Dimensi Reability (Kehandalan)

Dimensi Reability (Kehandalan) merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan slogan segera, Akurat dan Memuaskan pengguna layanan. Dalam pelaksanaannya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu masih ada indikator yang belum terjalankan sesuai dengan standar pelayanan yang ada, seperti keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Keahlian petugas/aparatur dalam

menggunakan alat bantu pelayanan masih cukup minim dikarenakan petugas/aparatur yang ahli dalam menggunakan alat bantu pelayanan hanya beberapa orang saja, sehingga apabila petugas yang ahli tersebut tidak berhadir maka pelaksanaan proses pelayanan akan terhambat karena tidak dapat dilakukan secara maksimal.

C. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) adalah cara petugas/aparatur memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap terhadap keluhan dari pengguna layanan. Dalam pelaksanaannya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu masih ada indikator yang belum terjalankan sesuai dengan standar pelayanan yang ada, seperti melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Hal ini dikarenakan keterbatasan jumlah petugas/aparatur yang menguasai alat bantu dan juga dikarenakan oleh faktor jaringan yang tidak stabil sehingga menghambat kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian. Sehingga para pengguna layanan harus menunggu lama.

D. Dimensi Assurance (Jaminan)

Setiap pelayanan membutuhkan adanya kepastian atas pelayanan yang telah diberikan. Dalam pelaksanaannya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu masih ada indikator yang belum terjalankan sesuai dengan standar pelayanan yang ada, seperti jaminan tepat waktu dalam pelayanan karena belum bisa dipastikan. Hal ini dikarenakan ada beberapa kendala seperti mati listrik, keterlambatan jaringan dan terbatasnya jumlah blanko yang tersedia.

E. Dimensi Emphaty (Empati)

Setiap aktivitas atau kegiatan pelayanan membutuhkan adanya pengertian dan pemahaman dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal tentang pelayanan. Dalam pelaksanaannya pada

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu telah melaksanakan semua indikator dan sesuai dengan teori yang ada bahwa setiap petugas/aparatur pelayanan harus menyapa dengan lembut, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar serta sopan santun terhadap pengguna layanan. Para petugas/aparatur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu sudah melayani masyarakat dengan baik, mendahulukan kepentingan pengguna layanan dibandingkan kepentingan pribadinya karena pengguna layanan sudah menjadi prioritas mereka dalam melakukan proses pelayanan.

B. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu yang menjadi faktor penghambat yang pertama adalah kurangnya petugas/aparatur yang bisa mengoperasikan alat bantu pelayanan sehingga para petugas/aparatur harus merangkap tugas dikarenakan keahlian yang dimiliki petugas/aparatur pada bagian pelayanan belum optimal. Kegiatan proses pelayanan merupakan kegiatan yang langsung berhadapan dengan masyarakat atau pengguna layanan. Selain sumber daya manusia faktor penghambat kedua adalah sarana dan prasarana seperti tidak adanya papan informasi yang mengakibatkan para pengguna layanan susah mencari informasi tentang pelayanan ataupun persyaratan berkas yang harus disiapkan. Dan faktor penghambat yang ketiga adalah ketepatan waktu dalam proses pelayanan. Keterlambatan ini diakibatkan oleh beberapa faktor seperti jaringan, listrik mati dan terbatasnya jumlah blanko karena harus menunggu blanko dari pusat dan harus menunggu waktu lama.

C. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu

Dengan mengadakan rapat koordinasi serta evaluasi maka para petugas/aparatur akan saling memberikan saran kepada petugas/pelayanan yang lain yang masih kurang maksimal dalam melakukan proses pelayanan. Faktor utama yang mendorong terwujudnya pelayanan yang berkualitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu adalah kesadaran dalam melayani masyarakat sesuai motto pelayanan yaitu melayani dengan hati, sepuh hati, berhati-hati, tapi tidak sesuka hati. Kesadaran yang dimaksud disini adalah kesadaran para petugas/aparatur akan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepadanya. Faktor pendukung lain yang terdapat adalah sarana dan prasarana berupa fasilitas yang membantu petugas/aparatur dalam melakukan proses pelayanan berupa alat bantu pelayanan seperti komputer, alat cetak, akses internet, dan lain-lain sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan maksimal.

IX. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan yang telah dilakukan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu masih belum bisa dikatakan berkualitas karena ada beberapa indikator yang belum terjalankan sesuai dengan standar pelayanan, sesuai dengan hasil penelitian penulis ada sebagian indikator yang belum terjalankan seperti

pada dimensi *Tangible* yaitu ketidaknyamanan tempat pelayanan, pada dimensi *Reability* yaitu kehandalan dan keahlian petugas/aparatur pelayanan dalam menggunakan alat bantu pelayanan, pada dimensi *Responsiveness* yaitu melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan pada dimensi *Assurance* yaitu jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

Kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu, antara lain :

1. Rendahnya kompetensi ASN dalam menguasai teknologi informasi dan penggunaan alat bantu pelayanan.
2. Rendahnya tingkat kesadaran masyarakat tentang pentingnya kepemilikan dokumen atau identitas kependudukan.
3. Sarana dan prasarana pelayanan.
4. Luasnya wilayah geografis dan banyaknya jumlah penduduk pada Kabupaten Tanah Bumbu

Upaya untuk mengatasi kendala yang dihadapi :

1. Melakukan bimbingan teknik atau diklat untuk ASN dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.
2. Melakukan sosialisasi secara intensif melalui berbagai media dan menjelaskan betapa pentingnya memiliki dokumen dan identitas kependudukan bagi masyarakat.
3. Membuatkan papan informasi didepan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.
4. Melakukan sistem pelayanan keliling (jemput bola) dengan menggunakan fasilitas mobil keliling.

2. Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, maka penulis memberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memperbaiki beberapa indikator yang belum terlaksana secara maksimal dalam dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), *Reability* (Kehandalan) dan *Assurance* (Jaminan).

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), Pada dimensi ini yang perlu dilakukan adalah dengan membuatkan papan informasi agar para masyarakat dapat dengan mudah mengetahui informasi serta persyaratan berkas yang harus mereka siapkan.
2. Dimensi *Reability* (Kehandalan), pada dimensi ini yang perlu dilakukan adalah dengan melakukan bimbingan teknik atau pelatihan kepada seluruh pegawai agar semua pegawai bisa mengoperasikan alat bantu pelayanan.
3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), pada dimensi ini yang perlu dilakukan adalah dengan memaksimalkan waktu pelayanan atau bisa menggantikan dengan surat keterangan.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), pada dimensi ini yang perlu dilakukan adalah dengan memberikan penjelasan kepada pihak pengguna layanan tentang waktu penyelesaian dan memberikan surat keterangan sebagai jaminan sementara.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Andi. Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Edisi 1. Gava Media. Yogyakarta.
- Litjan Poltak, Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Meleong, J. Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. PT Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Pasolong, Harbani, 2013. *Teori Administrasi Publik*. Edisi 6. Alfabeta, CV Bandung.
- Sugioyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. CV Bandung.
- Sugioyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. CV Bandung
- Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Nomor 31 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- RAKHMAH, A. (2016) 'Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya', *Publika*, 4(9), pp. 1–7.
- Samudri, A. (2017). *Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar*. 5(April), 1–51.
- Zamroni, Z., Afifuddin, A. and Widodo, R. (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), pp. 75–82.
- www.disdukcapil.tanahbumbukab.go.id. Diunduh pada tanggal 10 November 2019. Pukul 11.20
- www.tanahbumbukab.go.id. Diunduh pada tanggal 10 November 2019. Pukul 12.00