

# KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH BUMBU

Noor halimah<sup>1\*</sup>, deli anhar<sup>2</sup>, normajatun<sup>3</sup>

<sup>1</sup>ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 16120001

<sup>2</sup>ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisi, Uniska, 0010106201

<sup>3</sup>ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1116116301

\*email: nrhalimah2096@gmail.com

## ABSTRACT

*This research is aimed to reveal the public services quality in the office of population administration and civil registration of Wonosobo i.e.a electronic ID card (eKTP), family card (KK) and birth certificate services. This research was a descriptive qualitative research. The data collecting techniques used in this research were observation, interview, and documentation. The key informant of the research was a chief public officer. The supporting informans were two service officers in the office of population administration and civil registration of Wonosobo, and five users. This research is using data analysis technique that consist of a data reduction, a data presentation, and drawing a conclusion. The results of the research show the implementation the public services quality in the office of population administration and civil registration of Kabupaten Tanah Bumbu seen from tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions along with their indicators are as follows: 1. the implementation of the services quality related to the tangible dimension (physical proof) has not been run in accordance with the adequate service facilities in providing services for society such as having a limited space room, the lack of air conditioners, having an inadequate MCK (literally translated: bath wash ), and lack filling cabinet; 2. seen from the reliability dimension, it shows that the expertise of the employees in giving services has not been run in accordance with people's will as complaints from society related to the service process of electronic ID card (e-KTP), birth certificate, and family card (KK); 3. seen from the responsiveness dimension (responsiveness), it shows that the employees have demonstrated responsiveness in assisting people when experiencing difficulties in the service process of e-KTP (electronic ID card), birth certificate services and family card (KK); 4. seen from the assurance dimension, it shows that the accuracy of punctuality of the services assurance are not in accordance with people's will as the society still complains the punctuality of e-KTP (electronic ID card), birth certificate and family card; and 5. seen from the empathy dimension, it shows that the office of public administration and civil registration has showed an effort to increase the services quality i.e. by giving a pleasant impression of the service process. The obstacles in implementation of public services in the office of population administration and civil registration of Wonosobo are the lack of employee resources, the lack of public awareness especially in completing the administrative requirements of the services, and inadequate service facilities.*

## PENDAHULUAN

UUD 1945 mengamanahkan negara agar memenuhi kebutuhan aetiap warga negara

demi kesejahteraan, sehigga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangatmenentukan baik buruknya

penyelenggaraan pelayanan publik. pembukaan uud 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya negara republik indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan serta mencerdakan kehidupan bangsa. selain itu juga diperjelas kembali dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, sebagai kebijakan dan acuan bagi seluruh instansi pelayanan publik dalam menyelenggarakan suatu pelayanan berkualitas.

Di Era otonomi daerah kualitas dari aparatur pelayanan pemerintah dituntut agar lebih bisa optimal, kompeten dan sanggup menjawab segala permintaan dari semua masyarakat, baik dalam segi kualitas ataupun dalam segi kuantitas. suatu pelayanan publik yang memiliki kualitas adalah pelayanan yang paling dituntut untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

suatu pelayanan publik pada dasarnya mencakup aspek kehidupan yang luas. pelaksanaan suatu pelayanan publik merupakan sebuah upaya negara dalam memenuhi hak dan dasar warga negara sipil atas barang, jasa dan pelayanan dalam administrasi yang disiapkan penyelenggara pelayanan publik.

Aparatur pemerintah diamanatkan agar dapat menjalankan tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan secara produktif, profesional, koruptor, transparan, neptisme dan kolusi sehingga mewujudkan sebuah pemerintah yang baik. jasa pelayanan yang prima dan baik di rasakan masyarakat apabila instansi maupun perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani secara sopan dan profesional dengan standar pelayanan yang ada. pegawai atau karyawan sebagai sumber manusia daya yang melakukan pelayanan publik diharuskan mempunyai kemampuan handal, pengetahuan, sikap dan perilaku yang sopan dan keahlian. sebagai sumber

daya manusia yang bersangkutan langsung dengan masyarakat maka diharuskan perlu meningkatkan pelayanan, terutama pada instansi pemerintahan dan lembaga yang bergerak pada bidang pelayanan PUBLIK. Adanya sumber daya yang berkualitas maka pelayanan publik akan menjadi lebih baik dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sehingga tingkat kepuasan masyarakat dalam melakukan sudah sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan.

Pemerintah sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan bertanggungjawab dan terus menerus berupaya untuk melakukan tugas sebagai fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. instansi pemerintah daerah seperti dinas kependudukan pencatatan sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik yaitu pada jasa pelayanan administrasi dalam pembuatan kartu tanda penduduk (ktp), kartu keluarga (kk), dan Akta. Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil ialah dasar pelaksana pemerintahan daerah dibidang pencatatan sipil yang dikepalai oleh kepala kantor yang bertanggungjawab kepada bupati melalui sekretaris daerah.

UU Nomor 25 Tahun 2009 Berisi Tentang Instansi Pelayanan Pasal 15 mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas dengan asas penyelenggara pelayanan publik, memberikan pelayanan yang pantas sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Apabila penyelenggaraan atau pelaksana pelayanan publik melakukan pelanggaran pada pasal 15 maka dikenakan sanksi sesuai pasal 54 yaitu berupa sanksi teguran tertulis dan bila didalam waktu tiga bulan tidak melaksanakan ketentuan yang dimaksud maka akan diberikan sanksi pembebasan dari jabatan. uu terkait dikuatkan dengan peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 berisi tentang

pelaksanaan uu nomr 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Menurut UU nomor 24 tahun pada 2013 perihal administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sebagai Pencatatan Peristiwa Penting yaitu kejadian yang dialami seseorang yang meliputi kematian, kelahiran, perceraian, perkawinan, pengesahan anak, pengakuan anak, perubahan nama, pengangkatan anak serta perubahan status kewarganegaraan yang dimiliki seorang dalam melakukan register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Adapun bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan terkait urusan kependudukan yaitu pengurusan Akte Cerai, Akte Kematian, Keterangan Pindah Penduduk dan lain sebagainya. Data mengenai diri seseorang begitu penting sehingga segala macam proses pendataan pada setiap individu baik statusnya sebagai pribadi maupun dalam lingkungan masyarakat harus benar adanya. Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan, khususnya dalam pelayanan menerbitkan kartu keluarga keluarga(kk) dinyatakan pada uu nomor 24 pada tahun 2013 berisikan tentang administrasi kependudukan.

Instansi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten tanah bumbu merupakan salah satu lembaga teknis daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Bumbu Yang Sudah Dibentuk Berdasar Peraturan Daerah Nomor 10 Pada Tahun 2016 Berisi Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah. Berkaitan dengan urusan administrasi kependudukan yang terjadi di kabupaten tanah bumbu khususnya dalam pembuatan kartu keluarga (kk) menunjukkan bahwa masih adanya permasalahan yang dapat mempengaruhi kualitas proses pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga(kk)).Beberapa diantaranya yaitu lamanya waktu dalam mengurus dokumen pencatatan sipil dan kependudukan seperti proses dalam pembuatan kartu tanda penduduk(ktp) dan

pembuatan kartu keluarga(kk). Selain itu, permasalahan lain yang ditemui yaitu pada saat masyarakat ingin membuat produk administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dalam melengkapi persyaratan administrasi. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membaut akta kelahiran, kartu keluarga. Kurang lengkapnya syarat-syarat ini karena minimnya informasi mengenai hal tersebut oleh pihak instansi dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten tanah bumbu. Permasalahan kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya masih kurang. Hal tersebut terlihat pegawai dalam menjalankan tugasnya masih kurang, hal tersebut terlihat pegawai bagian pelayanan yang meninggalkan ruang pelayanan tidak pada jam istirahat, sehingga pengguna layanan yang ingin melaksanakan pelayanan harus menunggu. Hal ini tentunya menghambat proses pelayanan. Selain itu juga, pada bagian loket informasi pegawai tidak selalu berada ditempat, sehingga menyebabkan pengguna layanan yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti prosedur pelayanan tidak terpenuhi dengan baik. Kedisiplinan sangat mempengaruhi kinerja karyawan dan perusahaan. Kedisiplinan pegawai yang kurang dalam proses pelayanan menyebabkan pelayanan menjadi tidak efektif sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang cepat dan optimal.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas maka peneliti melakukan penelitian tentang **“Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Tanah Bumbu”**.

**tinjauan pustaka**

## **1. PENGERTIAN PELAYANAN**

Pelayanan adalah kunci utama dalam memberikan kepuasan pada pelanggan yang sudah menjadi suatu kewajiban bagi organisasi maupun individu, karena terlihat dari cara memberikan pelayanan dapat tercermin kualitas organisasi atau individu sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat.

Hardiyansyah(2011:11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain.

Selanjutnya, dalam Sinambela menurut Sampara (5:2001) pelayanan ialah kegiatan atau susunan kegiatan yang dilakukan dalam interaksi secara langsung antara satu orang dengan orang lainnya ataupun mesin secara fisik yang menyediakan rasa kepuasan pelanggan.

## 2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan sangat berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan itu lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. “*public*” yang berarti umum, berasal dari bahasa Inggris, neara dan masyarakat, kata publik dalam bahasa Indonesia baku diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai.

Salah satu pelaksanaan dari pelayanan publik ialah pencatatan kependudukan yang ada di sebuah pemerintahan. Pelayanan administrasi dalam kependudukan adalah rangkaian penertiban dan penataan dalam tujuan penertiban data kependudukan dan dokumen dan pendayagunaan dalam hasil dalam pembangunan sektor lain dan pelayanan publik. Pelayanan dibidang sektor kependudukan ialah salah satu

aktivitas pelayanan yang paling banyak peminatnya. Salah satu rangkaian kegiatan dalam administrasi kependudukan yaitu proses pencatatan sipil.

Penduduk warga asing dan warga Indonesia yang sudah mempunyai izin untuk tinggal tetap harus melaporkan susunan data keluarga kepada instansi kependudukan dan pencatatan sipil kepadalurah, camat dan kepala desa. Pelaporan hal tersebut dianggap dasar dalam menerbitkan kartu keluarga (KK).

Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 7 pada tahun 2010 berisikan pedoman penilaian kinerja unit pelayanan “pendayagunaan aparatur negara pada awalnya adalah penertiban, pembinaan dan penyempurnaan aparatur negara baik dari aspek kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, tatalaksana dan pengawasan”. Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pelaksanaannya telah ditetapkan dalam suatu ketentuan pokok agar pelaksanaan pelayanan publik dalam berlangsung sesuai keinginan dan standar pelayanan sesuai pengguna pelayanan. Menurut Sinambela, Litjan Poltak DKK (2001:5) pelayanan publik sebagai “pemberian pelayanan (melayani) kepentingan masyarakat atau seseorang dalam organisasi tertentu sesuai peraturan dan cara yang telah ditetapkan”.

Pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006:4) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam jasa publik maupun barang publik pada hakikatnya sudah menjadi tanggungjawab yang dilaksanakan instansi pemerintah daerah, pusat dan lingkungan badan usaha milik negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan publik sering dilihat sebagai tolak ukur dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal tersebut berkaitan langsung dengan masyarakat. Menurut UU NOMOR 25 TAHUN 2009 Pelayanan Publik, adalah: “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan dalam melayani berdasarkan aturan perundang-undangan dalam setiap penduduk dan warga negara atas jasa atau pelayanan administrasi yang diberikan penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Pasal 5 UU nomor 25 pada tahun 2009 berisi tentang pelayanan publik, yang merupakan ruang lingkup pelayanan publik berupa jasa publik dan barang publik beserta pelayanan administrasi yang sudah diatur didalam aturan perundang-undangan. ruang lingkup tersebut termasuk pekerjaan dan usaha, pengajaran, pendidikan, informasi dan komunikasi, lingkungan hidup, tempat tinggal, kesehatan, jaminan sosial, perhubungan, pariwisata, perbankan, energi, sumber daya alam, dan sektor strategis lainnya. berdasarkan penjelasan tentang pengertian pelayanan publik tersebut, dapat kita simpulkan administrasi pelayanan publik adalah setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan baik dalam bentuk jasa publik maupun barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah daerah, pemerintah pusat, dilingkungan badan usaha milik daerah, di lingkungan badan usaha milik negara atau kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### 3. Unsur – Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur di dalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan dan sesuai dengan tujuannya. Atep Adya Barata (2003:11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses

pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang sesuai kebutuhan dan harapan mereka.

dalam pelaksanaan pelayanan publik memerlukan adanya informasi yang jelas, prosedur yang mudah dan tidak berbelit belit serta membutuhkan adanya pengertian dari pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan supaya tercipta pelayanan yang optimal dan tertib. Contohnya, seperti petugas pelayanan menerapkan sistem antrian agar pelayanan publik dapat berjalan dengan tertib dan optimal.

salah satu unsur yang tidak kalah pentingnya ialah prosedur, sistem dan metode yaitu personil. Personil memiliki peranan penting dalam mewujudkan *good government* atau pelayanan berkualitas pelayanan yang baik. petugas yang memiliki keahlian dalam bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik,

disiplin kerja, dan memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggan. Selain profesional juga petugas harus ramah, tanggap, terbuka dengan kritik dan cekatan dalam menghadapi pelanggan yang memiliki berbagai macam karakter.

alah satu unsur lainnya ialah pemenuhan sarana dan prasarana, sebagai unsur pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan. tersedianya prasarana yang mendukung dan memadai akan memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat sebagai pengguna. Selain itu bagi pemberi pelayanan juga akan lebih mudah melakukan yang baik.

Unsur yang terakhir adalah warga negarayang mendapatkan pelayanan. memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan yang optimal dan baik. Selain itu juga yang tidak boleh dilupakan masyarakat juga mempunyai kewajiban sebagai pengguna layanan yaitu menaati segala prosedur pelayanan yang telah ditetapkan supaya tercipta hubungan yang seimbang antar penerima pelayanan dan pemberi pelayanan.

Berdasarkan pendapat yang disampaikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Unsur tersebut terdiri dari penyedia layanan, penerima layanan, jenis pelayanan, kepuasan pelanggan.

Adanya unsur pelayanan yang baik yaitu, dengan tersedianya karyawan yang profesional dan sarana prasarana yang mendukung agar mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima layanan.

#### **4. Jenis – Jenis Pelayanan Publik**

Pelayanan sangat berkaitan dengan manusia, manusia sebagai makhluk individu maupun sosial mempunyai berbagai macam kebutuhan yang pada dasarnya harus terpenuhi. hal ini

menimbulkan berbagai jenis macam pelayanan dalam memenuhi kebutuhan setiap manusia.

Menurut Sinambela Dalam Harbani Pasolong (2013:128) pelayanan publik adalah sebagai setiap aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah kepada sejumlah warga negara yang mempunyai kegiatan dalam suatu kesatuan dan menawarkan ras kepuasan walaupun hasilnya tak terkait pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan dalam Harbani Pasolong 2013:128 menyampaikan pelayanan publik ialah pemberian layanan (melayani) kebutuhan masyarakat yang mempunyai keperluan dengan organisasi itu sesuai peraturan pokok beserta tata cara yang ditetapkan.

munculnya pelayanan publik atau pelayanan umum disebabkan adanya kepentingan dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang diberikan juga bermacam-macam. berdasarkan keputusan menpan nomor 63 pada tahun 2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006:20) aktivitas pemberian pelayanan umum atau publik diantaranya:

1. Pelayanan Administratif, ialah pelayanan yang diberikan oleh unit instansi pelayanan yang berupa penelitian, pengambilan keputusan, pencatatan dokumentasi dan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan berupa produk akhir dokumen misal, akte kelahiran, akte kematian, kartu tanda penduduk, buku pemilik kendaraan bermotor, surat ijin mengemudi (sim), paspor, sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah dan ijin mendirikan bangunan (imb).
2. Pelayanan Barang adalah, jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk

distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanantelepon.

3. Pelayanan jasa, ialah pelayanan yang diberikan unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. hasil akhir produknya ialah berupa jasa yang bermanfaat bagi sipeneriumanya dan dapat habis terpakai dalam waktu tertentu. sebagai misal, pemeliharaan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan POS, pendidikan, penyelenggaraan transportasi dan lain sebagainya.

## 5. Kualitas PELAYANAN

Pelaksanaan pelayanan yang benar adalah salah satu upaya unit perusahaan dalam menciptakan kepuasan bagi konsumen. kepuasan penerima layanan atas pelayanan, kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan saling bersangkutan satu dengan yang lain. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan yang telah diberikan.

Menurut Lewis dan Booms Tjiptono (180:2011) sebagai ukuran kualitas jasa yang harus diberikan harus sesuai ekspektasi pelanggan. berdasar pengertian ini, kemampuan unit perusahaan dalam melengkapi kebutuhan ditentukan dengan kualitas pelayanan.

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan sesuai dengan pola penyelenggaraan fungsional, terpusat dan terpadu agar sistem pelayanan publik terlaksana dengan optimal dan baik. tujuan adanya pola penyelenggaraan pelayanan ini agar bisa terciptanya penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dalam pemenuhan kebutuhan baik bagi sipemberi layanan maupun penerima pelayanan.

## 6. Dimensi Kualitas Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan akan menghasilkan banyak penilaian dari pengguna pelayanan. pelayanan yang optimal pasti bisa memberikan penilaian yang bagus dari pengguna pelayanan, akan tetapi pelayanan yang tidak memeberikan kepuasan, misalnya yang berkaitan dengan waktu pemberian pelayanan tentu saja menimbulkan kesan buruk bagi pemberi pelayanan.

Tingkat kepuasan seorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan kepada pelanggan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa bermacam-macam bentuknya. Tugas Instansi Pemerintah sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan produk atau jasa kepada masyarakat harus memberikan pelayanannya secara optimal agar terwujud kualitas pelayanan yang optimal.

Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46) pelayanan optimal bisa diukur dari lima dimensi, yaitu:

1. **Dimensi *Tangible* (berwujud)**, terdiri dari indikator:
  - a. Penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan
  - b. Kelengkapan fasilitas kantor pelayanan
  - c. Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan
2. **Dimensi *Reliability* (Kebisaan)**, terdiri dari beberapa indikator:

- a. mudah dalam melakukan pelayanan
  - b. sikap disiplin yang dimiliki pemberi layanan
  - c. kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan
3. **Dimensi *Responsivines* (Ketanggapan)**, terdiri atas indikator:
- a. Pegawai tanggap terhadap pengguna layanan
  - b. Pelayanan dengan cepat dan tepat
4. **Dimensi *Assurance* (Jaminan)**, terdiri atas indikator:
- a. Jaminan pelayanan tepat waktu
  - b. kepastian dalam biaya pelayanan
5. **Dimensi *Empathy* (empati)** berbagai indikator:
- a. Memiliki sopan santun dan sikap yang ramah
  - b. Mendahulukan kepentingan penerima layanan

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini digunakan sebagai menyajikan data-data secara faktual, sistematis dan akurat tentang fakta yang ada di lapangan karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian skriptif kualitatif bertujuan untuk menggali fakta mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.

## HASIL PENELITIAN

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu merupakan salah satu lembaga teknis daerah di lingkungan pemerintah

kabupaten tanah bumbu yang terbentuk berdasar perda nomor 10 pada tahun 2016 berisikan perihal tentang pembentukan dan suatu susunan perangkat daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu mempunyai tugas pembantuan pada bidang pelayanan administrasi pencatatan dan kependudukan sesuai dengan peraturan bupati tanah bumbu nomor 25 tahun 2017 tentang uraian tugas, tugas unsur organisasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu beralamat di Jalan Pondok Butun, Kecamatan Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu Provinsi Kalimantan Selatan 72273, telp (0518) 6076017. Adapun pelayanan yang diberikan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten tanah bumbu berupa pelayanan pendaftaran penduduk meliputi pelayanan kartu keluarga (kk), kartu identitas anak (kia), kartu tanda penduduk (ktp) dan surat pindah datang.

## Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten tanah bumbu dapat dinilai dari lima dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.
  - a. Berdasarkan penelitian yang dihasilkan yang dilakukan terkait dengan dimensi tangible (bukti fisik) dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten tanah bumbu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan kualitas pelayanan publik kepada



masyarakat seperti ruangan yang terbatas, tempat duduk yang kurang dan kurangnya wadah atau tempat sehingga dokumen-dokumen tidak tertata dengan rapi.

- b. Dimensi reliability (kehandalan) dari hasil penelitian terungkap bahwa kehandalan pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten tanah bumbudalam menganisetiap keluhan dari masyarakat belum dengan sesuai harapan dan keinginan. Hal tersebut ditunjukkan masih adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan Pembuatan Kartu Keluarga(Kk), Akta Kelahiran Dan Kartu Tanda Penduduk (Ktp).
- c. Dimensi responsiveness (daya tanggap) pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten tanah bumbu sudah menunjukkan sikap daya tanggap terhadap dimensi responsiveness terjalin komunikasi diantara masyarakat dengan pegawai sebagai pemberi layanan. pegawai cepat tanggap dalam memberikan bantuanke masyarakat saat mengalami kesulitan saat proses pembuatan kartu keluarga(kk), dan akta kelahiran.
- d. Dimensi assurance (jaminan) dari hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan tepat waktu pelayanan di dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah bumbu masih belum sesuai dengan apa yang

diharapkan msyarakat. Hal ini ditunjukkan masih ada masyarakat yang mengalami keluhan mengenai jaminan tepat waktu yang belum sesuai dengan standard operating procedure (SOP) khususnya didalam pelayanan e-ktp.

- e. Dimensi empathy (empati) terkait dengan dimensi empathy dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu sudah menunjukkan upaya meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan sebagai memberikan pelayanan yang menyenangkan didalam proses pelayanan. hal ini dapat terlihat dari sikap pemberi layanan yang tersenyum,tidak diskriminatif,ramah, dan dapat menghargai masyarakat.
2. Adapun kendala dalam adalah kesadaran masyarakat yang masih dianggap kurang dalam pemenuhan syarat pelayanan .
  3. Upaya mengatasi permasalahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di dinas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten tanah bumbu yaitu meningkatkan pengadaan sarana prasarana yang berkaitan dengan pelayanan, mengadakan program SI KADAL, mengadakan kegiatan sosialisasi dan evaluasi terhadap kinerja pegawai.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu, perlu menambah sarana prasarana seperti alat pencetak KTP, filling cabinet dan pendingin ruangan guna meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana dalam proses Pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga(KK) dan Kartu Tanda Penduduk(KTP).

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu perlu memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan memberikan pengetahuan mengenai alur pelayanan yang dibutuhkan agar masyarakat tidak merasa kebingungan dalam melakukan layanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta : gava media.
- Tjiptono Dalam Lewis dan Booms. (2011). *Kualitas pelayanan (service quality) dan (preceived service)*
- Sinambela dalam Harbani Pasolong. (2013). *Teori administrasi publik*. Alfabeta. Bandung.
- Nina Rahmayanty. (2010). *manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta : graha ilmu
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi pelayanan publik teori, kebijakan, implementasi*. Jakarta : bumi aksara

Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Tanah Bumbu Nomor 25 Tahun 2017 Tentang Fungsi, Tugas, Unsur-Unsur Organisasi, Tata Kerja Dan Uraian Tugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.