

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI UPT PELAYANAN KEPENDUDUKAN KECAMATAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Muhammad Rasyid¹, H.M. Uhaib As'ad², Fakhsiannor³

¹Ilmu Administrasi Publik63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan MAB, NPM. 16120244

²Ilmu Administrasi Publik63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN. 1116116301

³Ilmu Administrasi Publik63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN. 1120106301

Email : elrhasyid888@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna layanan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) yang dilaksanakan di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan sebagai satuan kerja dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yang dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data berupa survei dengan melakukan observasi, wawancara, dan kuesioner. Responden berjumlah 92 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Analisis data menggunakan statistik sederhana berupa distribusi frekuensi dalam bentuk tabel persentase dan perhitungan indeks kepuasan masyarakat berdasarkan rata-rata jawaban.

Hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan pembuatan KIA di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin diukur dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik. Adapun hasil yang diperoleh yakni: Dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 86%; Dimensi kehandalan (*reliability*) dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 85%; Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 85%; Dimensi jaminan (*assurance*) dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 83%; dan dimensi empati (*emphaty*) dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 83%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan KIA di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan sudah berkualitas.

Kata Kunci: *Pelayanan publik, Kualitas pelayanan, Kartu Identitas Anak (KIA)*

ABSTRACT

Public services quality are services that can provide of satisfaction with the service users. One form of the service provided by Department of Population and Civil Registration that is making KIA that was implemented at UPT Population Service. Purpose in this research is know the quality of services in making KIA at UPT Population Service sub-districts as work unit of the Office Population and Civil Registration Banjarmasin City viewed from the level of community satisfaction.

A method of a quantitative approach was used in the study descriptive. Data collection techniques in the form of survey with making observations, interview, and questionnaires. Respondents were 92 people with the sample collection technique using purposive the sampling method. Data analysis uses statistics simple in the form of a frequency distribution in table form the percentage and with a community satisfaction index based on the average of the answer.

The outcome of research on the quality of the process of population service KIA at UPT Population and Civil Registration Banjarmasin is measured using 5 dimensions the quality of public services. As for the result obtained: Tangible dimensions with community satisfaction index 86%; Reliability dimensions with community satisfaction index 85%; Responsiveness dimensions with community satisfaction index 85%; Assurance dimensions with community satisfaction index 83%; and emphaty dimensions with community satisfaction index 83%. This shows that the quality of the process of population service KIA at UPT Population Service quality already.

Keywords: *Public service, Quality of service, KIA*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung pada hakikatnya sangat memerlukan peran pemerintah untuk mengatur penyelenggaraan negara. Pemerintahan merupakan organisasi birokrasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik dan negara adalah aktor utama serta pertama yang bertanggung jawab dalam pemenuhan hak-hak rakyat. Tujuan negara dalam mensejahterakan masyarakatnya dapat dicapai dan dijalankan sesuai aturan yang ada melalui pelayanan publik apabila didalamnya ada pemerintah yang mengatur. Dalam menjalankan tugasnya, pemerintah tidak sendirian namun juga dibantu oleh instansi pemerintahan maupun organisasi penyelenggara pelayanan publik lainnya yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Instansi yang bergerak sebagai pelayan publik, tentunya tidaklah sembarangan dalam menjalankan tugas. Berbagai macam aturan-aturan dibuat guna mempermudah dan memberi kejelasan, batasan serta mengatur tata cara tentang penyelenggaraan pelayanan publik sehingga pelayanan dapat terselenggara dengan baik dan teratur. Setiap instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik memiliki Standar Pelayanan sendiri yang berbeda-beda untuk mengatur tata cara penyelenggaraan pelayanan publik namun juga harus sesuai dengan peraturan pemerintah yang ada.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, menjelaskan 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 yang diberikan kepada masyarakat seharusnya bisa memberikan bantuan dan kemudahan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang bermutu tentu akan memberikan kepuasan terhadap penerima layanan. Kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan berasal dari pelayanan yang dianggap berkualitas dan telah melaksanakan kegiatannya sesuai dengan tata cara serta prosedur pelayanan yang ditetapkan sehingga tidak menimbulkan tuntutan dari masyarakat.

Pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila dapat memenuhi beberapa indikator dalam pelaksanaan pelayanan seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Hal ini dimuat dalam peraturan KEPMENPAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Administrasi kependudukan wajib dilakukan oleh setiap warga negara agar data identitas diri seseorang dapat terdaftar sebagai penduduk disuatu wilayah atau negara guna sebagai identitas kependudukan. Yang termasuk kedalam administrasi kependudukan yakni pembuatan KTP-el, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Akta Kematian, Catatan Sipil, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta pengakuan anak, Pencatatan Pengangkatan Anak, Perubahan Kewarganegaraan dan pencatatan kependudukan lainnya. Administrasi kependudukan terbaru yang telah menjadi kebijakan pemerintah yakni KIA. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak diterbitkan oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) tepatnya pada tanggal 14 Januari 2016, semenjak itu seluruh anak mulai dari bayi yang baru lahir hingga yang berusia 17 tahun kurang sehari wajib memiliki KTP dengan nama lain yaitu Kartu Identitas Anak (KIA). Penyelenggaraan pelayanan dalam pembuatan KIA juga berada dibawah naungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil).

Pada tahun 2017, KIA telah diterapkan menyeluruh di semua kabupaten/kota di Indonesia. Begitupun di Kota Banjarmasin yang telah menerapkan program Kartu Identitas Anak (KIA). Pelayanan pembuatan KIA dilayani oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil serta tidak dipungut biaya apapun. Di Banjarmasin sendiri pembuatan KIA diberikan kewenangan kepada Dispendukcapil (Dinas Pencatatan Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Banjarmasin dalam pengelolaannya. Dispendukcapil Kota Banjarmasin selanjutnya membagi wilayah kerjanya pada setiap Kantor Kecamatan yang ada di Kota Banjarmasin yang disebut UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan.

Pelaksanaan pembuatan KIA pada Dispencaipil Kota Banjarmasin mengalami beberapa hambatan dan permasalahan. Warga Masih banyak yang belum mengetahui fungsi KIA karena sebelumnya tidak pernah digunakan. Pembuatan dan persyaratan KIA juga masih banyak yang kurang dipahami oleh warga. Pada mulanya pembuatan KIA dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin saja sejak awal pelaksanaannya yakni pada bulan September 2017. Namun sejak bulan Desember 2018, pembuatan KIA dibuka di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan dikarenakan semakin banyaknya antrian pendaftar KIA yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Hal tersebut membuat Kantor Dispencaipil semakin berjejal dengan pengunjung lainnya yang datang untuk mengurus berbagai macam data kependudukan sehingga membuat petugas cukup kesulitan menanganinya. Mesin cetak KIA di Dispencaipil Kota Banjarmasin juga hanya memiliki kemampuan cetak 200 hingga 300 keping KIA dalam sehari. Oleh sebab itu, Kepala Dispencaipil membuat kebijakan untuk membuka pendaftaran KIA disetiap UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan dengan tetap berkordinasi dengan Dispencaipil.

Pada UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan, petugas yang melayani pembuatan KIA rata-rata hanya terdiri dari satu orang saja sehingga membuat pelayanan sedikit lama. Ketersediaan ruang tunggu untuk warga juga bisa dikatakan kurang memadai untuk beberapa kecamatan seperti UPT yang berada di Kecamatan Banjarmasin Utara. Hanya terdapat tiga kursi diluar dan dua kursi didalam sehingga membuat warga menunggu dengan duduk lesehan di teras dan sebagian lainnya menunggu dengan berdiri. Ruang yang tersedia untuk pelayanan juga sangat sempit dan kecil. Rentan waktu dalam pembuatan KIA juga tidak sebentar. Pada kenyataannya pembuatan KIA memakan waktu hingga 15 hari bahkan lebih dan itu terjadi diseluruh UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan. Jam pelayanan disetiap UPT pun berbeda-beda dalam pelaksanaan pelayanannya namun rata-rata membuka jam pelayanan hanya sebentar yakni berkisar dari jam 8.00-10.00 WITA.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam

bentuk karya ilmiah dengan judul "*Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin*".

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dimana pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono: 2017). Analisa deskriptif merupakan teknik analisa yang memberikan informasi hanya mengenai data yang diamati dan tidak bertujuan menguji hipotesis serta menarik kesimpulan yang digeneralisasikan terhadap populasi, melainkan untuk menyajikan dan menganalisa data agar bermakna dan komunikatif (Purwanto: 2017).

Penelitian ini dilakukan disetiap UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan yang berada di Kota Banjarmasin yakni: UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan yang berada disetiap Kantor Kecamatan Kota Banjarmasin yakni Kecamatan Banjarmasin Barat, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kecamatan Banjarmasin Selatan, dan Kecamatan Banjarmasin Tengah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini berupa survei dengan melakukan observasi, kuesioner dan wawancara serta dokumentasi. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Adapun data primer diperoleh dari kuesioner berdasarkan jawaban responden.

Variabel dalam penelitian ini

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

Kualitas pelayanan UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dalam penelitian ini mengacu pada dimensi kualitas pelayanan yang

dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Kuesioner yang dibagikan kepada responden memiliki 18 butir indikator pernyataan dengan 5 alternatif jawaban. Besarnya kualitas pelayanan pada masing-masing indikator ditetapkan dalam bentuk nilai rata-rata dan persentase dari jawaban yang diberikan yang kemudian akan dihitung berdasarkan variabel dengan menggunakan rumus dalam pengukuran IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) berdasarkan Kepmenpan nomor 25 tahun 2004.

a. Bukti Fisik (*Tengible*)

Upaya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dapat dilihat dari ketersediaan fasilitas layanan baik fisik maupun non fisik. Pemenuhan kebutuhan pelayanan seharusnya ditangani oleh tenaga ahli sehingga mampu memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat pengguna layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, fasilitas fisik juga menunjang pelaksanaan pelayanan dan dapat memberikan kepuasan seperti kelengkapan ketersediaan fasilitas dan kenyamanan penggunaan fasilitas pelayanan yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna layanan.

Dimensi bukti fisik (*tengible*) untuk mengukur kualitas pelayanan pembuatan KIA di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan dalam penelitian ini diukur berdasarkan:

1. Ketersediaan penggunaan nomor antrian.
2. Kerapian atribut seragam petugas.
3. Penampilan fisik petugas.
4. Ketersediaan ruang pelayanan

Berdasarkan indikator yang digunakan diatas dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan pembuatan KIA yang diberikan, mendapat hasil yang cukup baik dan memuaskan. Dengan adanya penggunaan nomor antrian sudah dapat membantu masyarakat sehingga pelayanan dapat dilaksanakan dengan teratur. Kerapian serta penampilan fisik petugas juga sudah dapat dikatakan sangat baik serta sopan. Begitu juga dengan ketersediaan ruang pelayanan yang sudah bisa dikatakan nyaman dan memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada masyarakat terkait kualitas pelayanan, memperoleh rata-rata skor yang baik di setiap Kecamatan. Dimana pada UPT Pelayanan

Kepedudukan Kecamatan Banjarmasin Selatan dengan tingkat kepuasan 85%, Kecamatan Banjarmasin Timur dengan tingkat kepuasan 86%, Kecamatan Banjarmasin Barat dengan tingkat kepuasan 90%, Kecamatan Banjarmasin Utara dengan tingkat kepuasan 85%, dan Kecamatan Banjarmasin Tengah dengan tingkat kepuasan 87%. Sehingga memperoleh kesimpulan bahwa pelayanan di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas anak (KIA) dilihat dari dimensi bukti fisik (*tengible*) dapat dikatakan **sangat baik**, dengan tingkat kepuasan 86%

b. Kehandalan (*Reliability*)

Kualitas pelayanan bukan hanya dilihat dari ketersediaan fasilitas dan penampilan petugasnya saja. Kemampuan yang dimiliki petugas untuk melaksanakan jasa pelayanan yang tepat, akurat, terpercaya serta konsisten dengan kesesuaian pelayanan juga menjadi penilaian dalam kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya secara konsisten dan akurat.

Dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pembuatan KIA pada UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan diukur melalui indikator dari dimensi kehandalan (*reliability*) sebagai berikut:

1. Kemampuan petugas memberikan solusi
2. Kemampuan komunikasi
3. Kecermatan petugas dalam melayani

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada masyarakat, memperoleh hasil yang cukup baik dimana rata-rata jawaban menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kemampuan petugas memberikan solusi serta kemampuan komunikasi petugas sudah dianggap cukup baik. Petugas mampu memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi masyarakat dalam pelayanan serta memiliki komunikasi yang baik sehingga mudah untuk dipahami oleh masyarakat yang menerima layanan. Petugas pelayanan KIA juga sudah dianggap cermat dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat merasa yakin dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

Rata-rata tingkat kepuasan masyarakat berada diatas 80%. Pada UPT Pelayanan

Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Selatan memiliki tingkat kepuasan 84%, Kecamatan Banjarmasin Timur dengan tingkat kepuasan 81%, Kecamatan Banjarmasin Barat dengan tingkat kepuasan 86%, Kecamatan Banjarmasin Utara dengan tingkat kepuasan 85%, dan Kecamatan Banjarmasin Tengah dengan tingkat kepuasan 88%. Sehingga memperoleh kesimpulan bahwa pelayanan di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas anak (KIA) dilihat dari dimensi kehandalan (*reliability*) dikatakan **sangat baik**, dengan tingkat kepuasan 85%.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dalam pelayanan publik, petugas pelayanan juga seharusnya memiliki kesediaan untuk membantu masyarakat. Daya tanggap merupakan keinginan, kemauan, atau kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat. Keinginan ataupun upaya yang dilakukan petugas dalam membantu masyarakat secara tepat juga merupakan suatu faktor penentu kualitas pelayanan karena dengan keinginan membantu menghadapi masalah, keluhan, terampil dalam melayani, berusaha memberi pelayanan yang adil juga akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketidak sediaan dalam membantu masyarakat pengguna layanan dengan alasan yang tidak jelas tentunya akan menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan sehingga masyarakat akan menganggap bahwa petugas tidak mampu memenuhi harapan masyarakat.

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) untuk mengukur kualitas pelayanan pembuatan KIA di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan dalam penelitian ini diukur berdasarkan:

1. Sikap tanggap petugas dalam mengatasi keluhan
2. Ketelitian petugas dalam melayani
3. Inisiatif petugas dalam pelayanan
4. Keadilan yang diberikan saat pelayanan

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada masyarakat, memperoleh hasil yang cukup baik dimana rata-rata jawaban menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Petugas memiliki sikap tanggap yang baik dalam mengatasi keluhan

masyarakat sehingga masyarakat merasa lebih diperhatikan. Ketelitian petugas dalam melayani masyarakat juga sudah dianggap cukup baik sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta tidak membeda-bedakan kepada siapa pelayanan diberikan.

Rata-rata tingkat kepuasan masyarakat menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pada UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Selatan memiliki tingkat kepuasan 84%, Kecamatan Banjarmasin Timur dengan tingkat kepuasan 79%, Kecamatan Banjarmasin Barat dengan tingkat kepuasan 85%, Kecamatan Banjarmasin Utara dengan tingkat kepuasan 84%, dan Kecamatan Banjarmasin Tengah dengan tingkat kepuasan 91%. Sehingga memperoleh kesimpulan bahwa pelayanan di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas anak (KIA) dilihat dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dikatakan **sangat baik**, dengan tingkat kepuasan 85%.

d. Jaminan (*Assurance*)

Dalam pelayanan publik, tentunya kepercayaan pelanggan juga menjadi ukuran pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas atau tidak. Pelayanan yang prima tentunya mampu memberikan kepercayaan terhadap pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dan tidak jera untuk datang kembali. Dimensi jaminan (*assurance*) merupakan keahlian dan pengetahuan petugas serta kemampuan petugas dalam memberikan layanan sehingga mampu menumbuhkan dan menjamin kepercayaan serta keyakinan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Dimensi jaminan (*assurance*) untuk mengukur kualitas pelayanan pembuatan KIA di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penelitian ini diukur berdasarkan 4 indikator, yang terdiri dari:

1. Ketepatan waktu dalam pelayanan
2. Jaminan kerahasiaan dokumen
3. Pelayanan yang cepat
4. Pengetahuan petugas

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada masyarakat, memperoleh hasil yang cukup baik dimana rata-rata jawaban menyatakan puas terhadap pelayanan

yang diberikan. Rata-rata tingkat kepuasan masyarakat menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pada UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Selatan memiliki tingkat kepuasan 85%, Kecamatan Banjarmasin Timur dengan tingkat kepuasan 79%, Kecamatan Banjarmasin Barat dengan tingkat kepuasan 83%, Kecamatan Banjarmasin Utara dengan tingkat kepuasan 82%, dan Kecamatan Banjarmasin Tengah dengan tingkat kepuasan 87%. Sehingga memperoleh kesimpulan bahwa pelayanan di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas anak (KIA) dilihat dari dimensi jaminan (*assurance*) dikatakan **baik**, dengan tingkat kepuasan 83%.

e. Perhatian (*Emphaty*)

Dalam pelayanan publik tentunya sikap perhatian dan kepedulian petugas kepada masyarakat dengan sepenuh hati juga menjadi salah satu ukuran pelayanan prima yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Empati merupakan sikap peduli, keramahan, sopan santun dan perhatian yang diberikan petugas sehingga masyarakat merasa seperti diperdulikan dan dilayani dengan sepenuhnya.

Dimensi empati (*emphaty*) untuk mengukur kualitas pelayanan pembuatan KIA di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan dalam penelitian ini diukur berdasarkan:

1. Sikap petugas dalam mengutamakan kepentingan pengguna jasa.
2. Pelayanan yang ramah, sopan dan santun serta tidak diskriminatif.
3. Sikap menghargai setiap pengguna jasa.

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada masyarakat, memperoleh hasil yang cukup baik dimana rata-rata jawaban menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Rata-rata tingkat kepuasan masyarakat menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pada UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Selatan memiliki tingkat kepuasan 82%, Kecamatan Banjarmasin Timur dengan tingkat kepuasan 77%, Kecamatan Banjarmasin Barat dengan tingkat kepuasan 82%, Kecamatan Banjarmasin Utara dengan tingkat kepuasan 85%, dan Kecamatan Banjarmasin Tengah dengan tingkat kepuasan 90%. Sehingga memperoleh

kesimpulan bahwa pelayanan di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas anak (KIA) dilihat dari dimensi empati (*emphaty*) dikatakan **baik**, dengan tingkat kepuasan 83%.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan pembuatan KIA pada UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin diketahui bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini rata-rata berada pada kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan KIA di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sudah **Berkualitas** karena telah memenuhi harapan masyarakat dan mampu memberikan pelayanan yang baik dengan tingkat kepuasan 85% dan nilai IKM 84,4. Adapun kelima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pembuat KIA dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangibles*) sudah dapat dikatakan sangat baik dengan pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu 86,4 dengan persentase kepuasan 86%.
- b. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pembuat KIA dilihat dari dimensi Keandalan (*reliability*) sudah dapat dikatakan sangat baik dengan pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu 84,8 dan persentase kepuasan 85%.
- c. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pembuat KIA dilihat dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sudah dapat dikatakan sangat baik dengan pencapaian Indeks

- Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu 84,5 dan persentase kepuasan 85%.
- d. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pembuata KIA dilihat dari dimensi jaminan (*assurance*) sudah dapat dikatakan baik dengan pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu 83,4 dan persentase kepuasan 83%.
 - e. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pembuata KIA dilihat dari dimensi empati (*emphaty*) sudah dapat dikatakan baik dengan pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu 82,9 dan persentase kepuasan 83%.
- 1.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Inu Syafii Kencana. 20014. *Ilmu Administrasi*. Makasar: Alfabeta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Kuswana, Dadang. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Pustaka Setia.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mohamad, Ismail. 2003. *Aktualisasi Pelayanan Prima Dalam Kapasitas PNS Sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat*. Jakarta: Makalah.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Makasar: Alfabeta.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dayah Ratih. 2107. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ratminto & Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sarman, Mukhtar. 2004. *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*. Banjarmasin: Pustaka Fisip Unlam.
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok: Prenadamedia Group.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryanto, Adi dan Sutopo. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Thoha, Miftah. 1997. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tribunnews. 2018. <http://banjarmasin.tribunnews.com/2018/01/19/warga-sering-kehabisan-nomor-antrean-dewan-minta-petugas-pelayanan-kia-ramah-ke-warga>. diakses pada 6 maret 2018, pukul 12.51.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak.
- Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 31 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kebijakan sistem layanan dokumen kependudukan Kota Banjarmasin
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Budiarto. 2015. *Kualitas Pelayanan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*. Makasar. Universitas Hasanudin.
- Erni Mulianti. 2013. *Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar*. Riau. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Nur Aini. 2010. *Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Bukti Pendaftaran Pencari Kerja*

- Pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin.* Banjarmasin. Fisip Universitas Lambung Mangkurat.
- Sri Susanti. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping.* Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Vintya Dwi Ramdhani. 2015. *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta.* Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta.

Jurnal

- Nelvianti. 2015. *Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.* e-Journal Katalogis Volume 3 Nomor 9, 2015, Palu. Universitas Tadulako