

KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TAPIN

QUALITY OF SERVICE AND COMMUNITY SATISFACTION IN THE SERVICES OF THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF TAPIN DISTRICT

Sri Andriani¹, Pembimbing 1(Bapak Dr. Murdiansyah Herman,S.Sos., M.AP)², Pembimbing 2 (Ibu Fika Fibriyanita, M.AP)²

JURUSAN Ilmu Administrasi, Program Studi : Ilmu Administrasi Publik , FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK ,UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN ,MUHAMMAD ARSYAD ALBANJARI BANJARMASIN

Email : andriansri78@gmail.com / no.Hp : 085654905591.

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapin. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara,dan dokumentasi. Narasumber penelitian ditentukan menggunakan *teknik purposive sampling* dan *snowball sampling*. Narasumber dari penelitian ini ialah Plt SEKRETARIS Disdukcapil Tapin sebagai informan utama, serta 1 orang pegawai bagian pelayanan di disdukcapil tapin,dan 3 orang masyarakat pengguna layanan sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan dibagi menjadi beberapa tahapan,yaitu reduksi data(*data reduction*),penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*),dan penyajian data (*data display*).sedangkan pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber.

Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten tapin dinilai dari dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*),jaminan (*assurance*),empati (*emphaty*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Berdasarkan (1) dimensi bukti fisik, pada waktu dulu fasilitas pendukung pelayanan di disdukcapil kabupaten tapin belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan ruang tunggu masih sempit dan belum ada nya ruang baca buku untuk menunggu selama proses layanan.(2)dimensi kehandalan,pegawai melakukan pemrosesan produk layanan dengan tepat waktu ,dan juga biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci secara jelas. (3)daya tanggap, pegawai merespon hal hal yang di tanyakan masyarakat dan memberikan pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut. (4)jaminan, berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan, dan (5) empati, sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan,kritik,dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

Kata kunci : *pelayanan ,pelayanan public ,kualitas pelayanan*

ABSTRACT

The purpose of the study was to describe the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration Tapin Regency. This research is a descriptive study using a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by means of observation, interviews, and documentation. Research sources were determined using purposive sampling and snowball sampling. The resource persons of this study were the Acting SECRETARY of the Tapin Disdukcapil as the main informant, as well as 1 service officer at the Tapin Disdukcapil, and 3 community service users as supporting informants. The data analysis technique used is divided into several stages, namely data reduction (data reduction), conclusion drawing (conclusion drawing), and data presentation (data display). While the validity of the data is checked by source triangulation. This study shows that the quality of public services at the Population and Civil Registration Service in Tapin Regency is assessed from the dimensions of physical evidence (tangible), reliability (assurance), empathy (emphaty) and responsiveness (responsiveness). Based on (1) the dimensions of physical evidence, in the past

the service support facilities at the Tapin Regency Disdukcapil were not adequate and satisfied the community. This is because the waiting room is still cramped and there is no reading room for books to wait during the service process. (2) the dimension of reliability, employees process service products in a timely manner, and also the costs charged to the community are clearly detailed. (3) responsiveness, employees respond to things that are asked by the community and provide direction related to these questions. (4) guarantees, in the form of ease of service and security guarantees for people who apply for services, and (5) empathy, friendly attitude of officers in dealing with requests, criticisms, and suggestions given by the community.

Keywords: *service, public service, service quality*

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu fungsi utama pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik, efektif, efisien dengan cepat, tepat dan akurat. Terkait dengan pelayanan terhadap warga yang meminta sesuai kebutuhan pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan agar pelayanan yang diterima sesuai dengan tingkat pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Salah satu kebijakan tersebut adalah dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor : 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan tersebut antara lain memuat tiga jenis kelompok layanan yang harus diberikan kepada masyarakat, yakni pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-undang Nomor 12 tahun 2011 tentang pembentukan Peraturan perundang-undangan dalam pelaksanaan penyelenggaraan kebijakan publik yang pedomannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta Undang undang Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan publik oleh aparatur

pemerintah masih memiliki banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas sebagaimana diharapkan masyarakat.

Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya pengaduan masyarakat terhadap administrasi publik yang disampaikan melalui berbagai pertemuan dan komunikasi yang luas. Oleh karena itu, baik pemerintah pusat maupun pemerintah terdekat harus secara konsisten meningkatkan administrasi mereka. Pekerjaan bantuan di pemerintahan sangat penting karena menawarkan jenis bantuan ke daerah setempat. Pekerjaan bantuan yang dilakukan oleh pemerintah maju saat ini juga dapat diidentikkan dengan motivasi di balik pembangunan negara yang sebenarnya. Hal ini sesuai dengan alasan prinsip pengaturan otoritas publik adalah untuk menjaga pengaturan permintaan di mana kehidupan individu dilayani secara wajar. Keadaan masyarakat saat ini telah melihat pergantian peristiwa yang unik, tingkat kehidupan daerah meningkat, yang berarti keterlibatan yang dialami oleh daerah (Thoha dalam Widodo, 2001).

Ini menyiratkan bahwa individu semakin sadar akan hak dan komitmen mereka sebagai penduduk dalam hidup di arena publik, negara dan negara. Individu semakin berani untuk menyampaikan permintaan, keinginan, dan keinginannya kepada otoritas publik. Kelompok masyarakat ini semakin mendasar dan lebih berangkat untuk mempraktekkan perintah atas pelaksanaan pemerintahan, pekerjaan kontrol sosial yang dilakukan adalah keseimbangan sehingga kewajiban otoritas publik dilakukan dengan tepat. Masih banyak kekurangan dalam penyelenggaraan administrasi publik, sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan daerah. otoritas publik diperlukan untuk menerapkan aturan nilai dalam melakukan kapasitas ini. Pentingnya nilai adalah bahwa organisasi yang didukung pembayar pajak tidak boleh diberikan dengan cara yang tidak adil. Administrasi diberikan sedikit perhatian untuk status, pangkat, kelas dari daerah lokal dan semua individu daerah memiliki hak yang sama untuk administrasi ini sesuai pedoman yang bersangkutan. Situasi otoritas

pemerintah secara terbuka diuntungkan adalah kunci karena akan sangat menentukan sejauh mana otoritas publik dapat menawarkan bantuan terbaik untuk daerah setempat.

Sebelumnya, Kajian Pemenuhan Wilayah Daerah diarahkan pada Deklarasi Ulama Perubahan Manajerial dan Administratif KEP/25M.PAN/2/2004 tentang Aturan Umum Perencanaan Unit Tata Usaha IKM Bagi Organisasi Pemerintah, namun karena tidak mengacu pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Administrasi Negara dan Persyaratan Penataan dengan Norma Administrasi, diubah menjadi Pedoman Penguatan Majelis Mekanik Negara dan Perubahan Peraturan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Tata Tertib Studi Pemenuhan Masyarakat Bagi Koperasi Spesialis Publik dan disempurnakan oleh PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Peraturan Tata Tertib Pelaksanaan Tinjauan Pemenuhan Daerah Bagi Koperasi Spesialis Publik. Mengingat UU no. 16 Tahun 2017, Tinjauan Pemenuhan Wilayah Lokal adalah penilaian menyeluruh dari latihan sehubungan dengan tingkat pemenuhan wilayah lokal yang didapat dari estimasi efek samping dari penilaian populer. Berangkat dari landasan tersebut, maka pengamat tertarik untuk mendalami “IMPLEMENTASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TAPIN”

1.2 . Fokus Penelitian

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah dimana masih adanya keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapin maka untuk itu kedepannya perlu survey kepuasan masyarakat.

1.3 . Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapin selama ini?

1.4 . Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1.4.1. Untuk mengetahui dan menganalisa tingkat kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapin selama ini?

1.5. Manfaat / Kegunaan Penelitian

Dengan memperhatikan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak.

- ❖ Administrasi (PELAYANAN) adalah salah satu elemen utama dari pemerintahan. Badan publik tersebut berkedudukan sebagai yayasan yang berkewajiban memberikan atau menangani persoalan-persoalan daerah setempat. Administrasi adalah interpretasi dari istilah administrasi dalam bahasa Inggris yang ditunjukkan oleh Kotler yang dikutip oleh Tjiptono (2012:6), yang berarti “setiap kegiatan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu perkumpulan ke perkumpulan yang lain, yang pada hakekatnya sulit dipahami (imaterial sebenarnya) dan tidak menimbulkan tanggung jawab. Pada saat itu Sutopo dan Sugiyanti (2010:25) menyatakan bahwa bantuan mempunyai arti “membantu merencanakan (atau menangani) apa yang dibutuhkan seseorang”. , yang membuatnya tidak sama dengan item yang berbeda. Menurut Martiani, (2010: 1).

administrasi memiliki lima kualitas mendasar sebagai berikut:

- . Teoritis
- Tidak dapat dipisahkan

- Ketidaktetapan
- Tidak tahan lama
- Tidak ada kepemilikan .

1. Pengertian kepuasan masyarakat

Sebagaimana ditunjukkan oleh Oliver yang dikutip oleh J Supranto (2001:233) pemenuhan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan presentasi atau melihat hasil dan asumsi mereka. Pemenuhan adalah sensasi kegembiraan atau frustrasi individu yang muncul setelah kesan kontras dari presentasi atau efek samping dari item dan asumsi mereka (Kotler, 2002: 42).

Jadi tingkat pemenuhan klien atau pembeli merupakan komponen pembeda antara eksekusi gergaji dan asumsi. Jika presentasi di bawah asumsi, pelanggan akan frustrasi. Bagaimanapun, jika penyajiannya sesuai dengan asumsi, klien akan terpenuhi. Klien yang terpenuhi akan setia lebih lama, tidak terlalu sensitif terhadap biaya, dan memberikan komentar yang luar biasa pada pameran organisasi.

2. Pengertian pelayanan Publik

Sebelum lebih jauh membahas tentang bantuan terbuka, penting untuk terlebih dahulu memahami apa yang dimaksud dengan administrasi. Komaruddin (1997:394) mencirikan administrasi sebagai suatu prestasi yang dibuat atau dikorbankan untuk memenuhi permintaan atau kebutuhan berbagai perkumpulan. Kesepakatan lain menyatakan bahwa bantuan adalah sesuatu yang dapat membantu, menyambut, menanggapi, memperhatikan, memenuhi, melayani, membantu, bereaksi, memberikan semua yang diperlukan atau sesuatu yang diperlukan oleh perkumpulan yang berbeda (Syafii, 1998: 39).

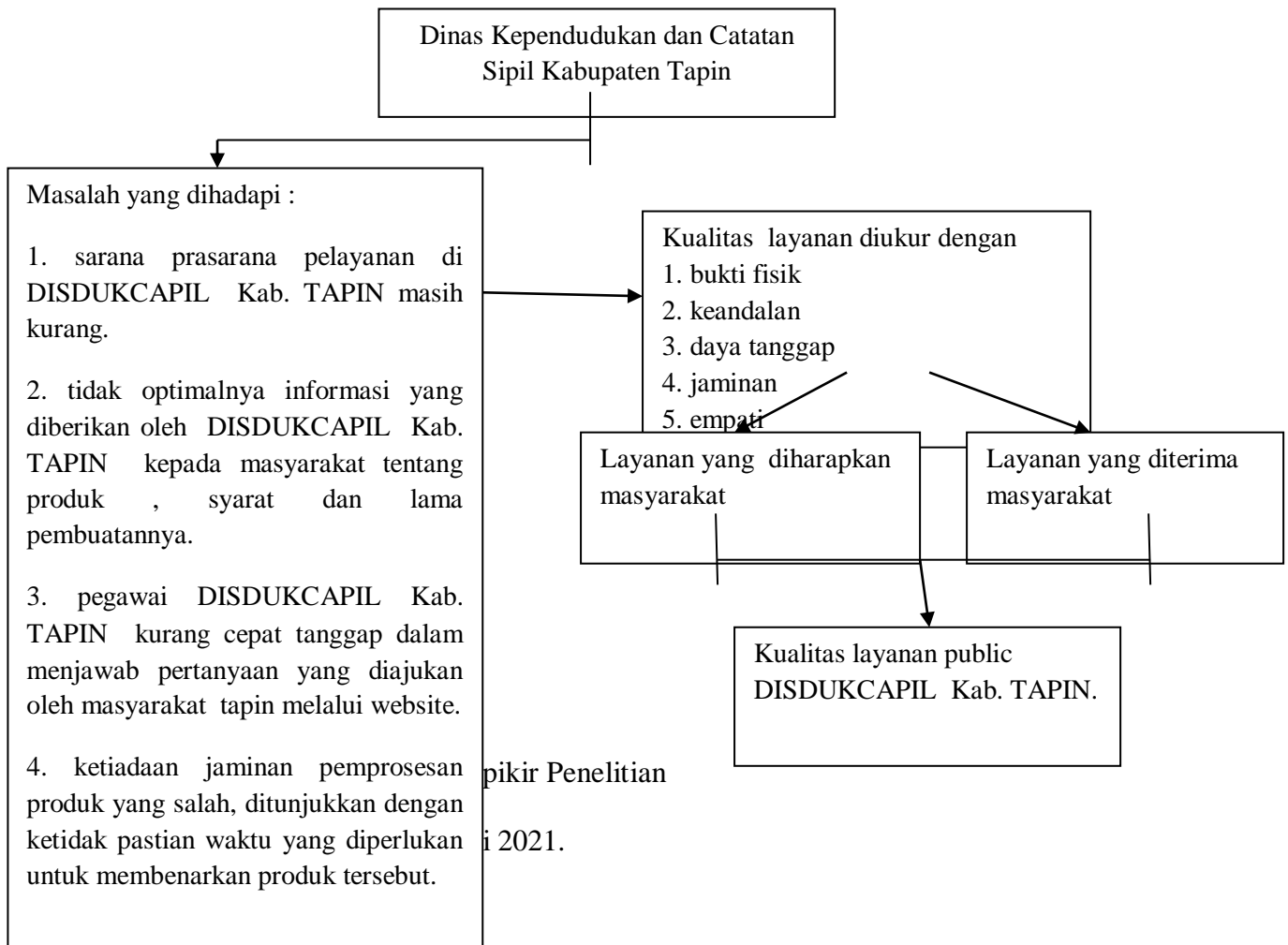
3. penelitian terdahulu

penelitian terdahulu sebagai sumber perspektif dalam studi pasang surut adalah sebagai berikut:

1. Riset Sri Susanti pada tahun 2014 dengan kepala karangan“ KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN gamping.”

Penelitian tersebut merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang menggunakan teknik pemantauan, tanya jawab, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping dilihat dari aspek fasilitas fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) ialah: (1) Bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Gamping belum memenuhi sarana jasa yang memadai untuk membagikan jasa pada warga semacam bangku diruang tunggu yang belum memadai dengan jumlah pengunjung setiap harinya, belum terdapatnya meja untuk menulis di ruang menunggu, alat data yang belum ada. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan jasa. Hal ini terjadi disebabkan keterbatasan anggaran serta belum terdapat anggaran yang diberikan Kabupaten Sleman untuk Cara Pengadaan. (2) Warga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Kecamatan Gamping dalam aspek reliability (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan warga, profesional dalam bidang durasi serta akurasi proses pelayanan (3) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berbicara.(4) keamanan di Kecamatan Gamping telah menunjukkan usaha untuk meningkatkan mutu pelayanannya terdapat membagikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkirannya.(5) Aspek empati (empathy), yang diberikan pihak Kecamatan Gamping yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan se jelas- jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih bagus.

4. kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut



METODE PENELITIAN

1. Tata cara Penelitian

Riset ini ialah riset deskriptif kualitatif. Tata cara kualitatif merupakan tata cara riset yang digunakan buat menggambarkan kenyataan dan keterangan- keterangan yang terdapat di lapangan, sebaliknya deskriptif yakni watak informasi riset kualitatif yang bentuk informasinya berbentuk deskripsi objek riset ialah perkata, foto, serta angka- angka yang tidak dihasilkan lewat pengolahan statistika. Dengan memakai tata cara riset deskriptif kualitatif, riset ini bertujuan buat mendeskripsikan menimpa mutu pelayanan publik di Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil(DiSdukcapil) Kabupaten TAPIN.

2. Tempat serta Waktu Penelitian

Riset ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil(Disdukcapil) Kabupaten Tapin yang beralamat di Jalan. Datu Nuraya RT. 01 Kel. rangda malingkung, kawasan rantau baru. Ada pula riset dilaksanakan pada juli 2021.

3. Subjek Penelitian

Subjek/ ilustrasi/ sumber informasi ialah narasumber ataupun informan riset. Subjek riset ditetapkan memakai metode purposive sampling serta snowball sampling. Metode purposive sampling yakni metode pengambilan ilustrasi dengan pertimbangan informan terpilih dikira sangat ketahui tentang objek yang diteliti, sebaliknya metode snowball sampling dicoba dengan menaikkan nara sumber riset guna memperoleh informasi yang memuaskan. Lewat metode purposive sampling diperoleh informan utama ialah KABID PELAYANAN PENCATATAN SIPIL/ Plt SEKRETARIS(bpk IKA ALAMSYAH,SH) selaku pegawai yang dikira sangat mengenali serta menguasai penyelenggaraan aktivitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Tapin. Sedangkan lewat metode snowball sampling diperoleh informan pendukung ialah seseorang pegawai bidang pelayanan registrasi penduduk serta pencatatan sipil (ibu agustina ulfah – PPT)dan 3 orang warga(rahmah,liana,wahid.) selaku pengguna layanan yang dikira sanggup membagikan data terpaut dengan mutu pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Tapin.

4. Metode Pengumpulan Data

Buat mendapatkan informasi yang relevan serta lengkap, riset ini memakai sebagian metode pengumpulan informasi. Berikut ialah teknikteknik pengumpulan informasi yang diartikan:

a). Observasi

Observasi didefinisikan selaku sesuatu proses memandang, mengamati, serta mendengarkan dan merekam sikap secara sistematis buat sesuatu tujuan tertentu.

b). Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi komunikasi yang dicoba oleh paling tidak 2 orang, atas dasar ketersediaan serta dalam setting alamiah, di mana arah pembicaraan mengacu kepada tujuan yang sudah diresmikan.

c). Dokumentasi

Dokumentasi ialah metode riset yang digunakan buat menguatkan hasil riset, sehingga diperoleh informasi yang asli, lengkap, serta bukan bersumber pada ditaksir, ataupun dengan mengambil informasi yang telah ada dalam catatan dokumen yang telah terdapat.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu:

- a). Reduksi Data (Data Reduction)
- b.) Penyajian Data (Data Display)
- c) Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing)

6. Teknik Keabsahan Data

Untuk mendapatkan data yang dapat dipertanggung jawakan, peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara. Teknik triangulasi yang digunakan yaitu triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari berbagai sumber.

HASIL PENELITIAN

1. Deskripsi Tempat Penelitian

a.) Profil kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapin

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk wilayah Kabupaten Tapin, Kalimantan Selatan. Disdukcapil Tapin merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Tapin.

2. Deskripsi Data Penelitian

a.) Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapin

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapin mempunyai peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik, khususnya di lingkup daerah (Tapin). Guna mengetahui kualitas pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kabupaten Tapin, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono, 2005:70). Dimensi yang dimaksud meliputi, bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) serta empati (emphaty). Selain itu, peneliti juga meneliti kendala dalam pelayanan publik yang diberikan oleh Disdukcapil Tapin serta upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di instansi tersebut.

1) Bukti Fisik (*Tangible*)

Tangible merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kriteria penilaian kualitas layanan, yang termasuk dalam aspek ini ialah sarana prasarana penunjang pelayanan (loket pelayanan, komputer, telepon, alat perekam KTP, papan informasi, kursi tunggu, meja pelayanan, dan tempat sampah). Selain itu, faktor kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan dan ruangan penunjang layanan (mushola, kamar mandi), ketersediaan wadah aspirasi masyarakat (kotak saran), serta kerapian penampilan pegawai juga mendukung primanya layanan yang diberikan. Pada dimensi ini peneliti menggunakan teknik wawancara guna mengukur kualitas bukti fisik (Tingable) untuk mendukung pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Tapin. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, salah satu sarana pendukung layanan ialah faktor kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan. Menurut masyarakat yang menjadi narasumber (Wahid, liana, dan rahmah),” ruangan pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Tapin sudah rapi dan bersih, juga sdh luas dibanding dengan ruang pelayanan yang dulu (Wahid, wawancara juli 2021)”

. Selain masalah kebersihan ruangan, sarana pendukung layanan seperti papan informasi juga perlu diperhatikan. Papan informasi ini sudah diletakkan di tempat yang strategis, sehingga masyarakat yang datang ke Disdukcapil dapat langsung melihat dan membaca informasi yang terdapat di papan tersebut. Seperti yang disampaikan: “ ... saya lihat di dekat papan pengumuman”. Sarana prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapin sudah mampu mendukung pelayanan prima kepada masyarakat. Seperti yang telah disampaikan oleh bpk kabid Disdukcapil Tapin. Sarana prasarana pendukung kerja sudah terpenuhi, juga lokasi di tempat saat ini sudah memenuhi persyaratan karena sudah pindah ke gedung baru . fasilitas yang diberikan dalam menunggu layanan di gedung baru Disdukcapil Tapin sudah banyak perkembangan, karena sekarang sudah ada ruang tunggu, ruang buku bacaan atau koran, ruang bermain anak pun sudah ada. Selanjutnya, agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik, rahmah (masyarakat, wawancara juli 2021) memberikan saran kepada instansi terkait untuk menggunakan pengeras suara pada saat memanggil antrian.

2) Keandalan (*Reliability*)

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki keandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri pelanggan.

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan. Menurut bpk IKA ALAMSYAH,SH – Plt SEKRETARIS Disdukcapil Tapin, pemrosesan pengajuan layanan telah dilaksanakan secara tepat dan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku. IKA ALAMSYAH,SH “Waktu penyelesaian pelayanan yang dilaksanakan oleh Dindukcapil telah sesuai dengan aturan yang berlaku di Kabupaten Tapin”. Senada dengan hasil wawancara dengan agustina ulfah – PPT juga menyatakan bahwa pemrosesan dilaksanakan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang telah

ditentukan (berdasar hasil wawancara JULI 2021). Pernyataan pegawai di Dindukcapil Kabupaten Temanggung ini mendapat persetujuan dari Wahid (wawancara juli 2021) dan LIANA (wawancara juli 2021) yang merupakan perwakilan dari masyarakat penerima jasa layanan instansi terkait. Mereka menyatakan bahwa penyelesaian layanan cukup tepat waktu. Sementara itu, liana (masyarakat, wawancara juli 2021) mengatakan, “untuk ketepatan belum jelas karena harus menunggu konfirmasi via sms dari kantor Disdukcapil.” Selain masalah ketepatan waktu, ketepatan dan kepastian biaya yang dibebankan pada masyarakat juga merupakan aspek yang menjadi penilaian kualitas layanan. Berdasar penjelasan bpk IKA ALAMSYAH,SH – Plt SEKRETARIS Disdukcapil Tapin (wawancara juli 2021), “semua pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil tidak dikenai biaya atau gratis, dan ini telah di pasang pada ruang pelayanan.” Hal serupa disampaikan oleh ibu agustina ulfah – PPT , “pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak di pungut biaya retribusi, Menurut beliau, biaya yang dibebankan kepada masyarakat disesuaikan dengan Perauran Daerah (Perda) dan Peraturan Bupati (Perbup) retribusi yang berlaku. Menurut masyarakat penerima layanan, rahmah(masyarakat yang di wawancara juli 2021) pembuatan dan pemrosesan gratis atau tidak dipungut biaya apapun. Wahid (masyarakat yang diwawancara pada juli 2021) menambahkan bahwa rincian pembiayaan di Dindukcapil Kabupaten Temanggung terbuka dan sesuai peraturan.

3) Daya Tanggap (*responsiveness*)

Ketanggapan atau *responsiveness* pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapin berhubungan dengan kesigapan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan. Untuk mengetahui respon petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat dan saat masyarakat menghadapi kesulitan/kebingungan dalam mengurus layanan, peneliti melakukan observasi

dan wawancara dengan sejumlah pegawai di Dindukcapil Kabupaten Temanggung Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, pegawai melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan. Selain itu, daya tanggap atau respon pegawai juga diketahui dari hasil wawancara dengan petugas di instansi tersebut. bpk IKA ALAMSYAH,SH – Plt SEKRETARIS Disdukcapil Tapin (wawancara juli 2021) mengaku jika kantor dinas tersebut telah menindaklanjuti apa saja yang menjadi keluhan dari masyarakat.

Pernyataan ini didukung oleh ibu agustina ulfah – PPT beliau mengatakan bahwa saran dari masyarakat telah direalisasikan untuk memperbaiki pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Tapin.

4) Jaminan (*assurance*)

Jaminan diperlukan untuk masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud dapat terwujud apabila pegawai di kantor dinas pemerintahan dapat menumbuhkan kepercayaan di hati masyarakat pemohon layanan. Agar masyarakat percaya dengan pelayanan yang diberikan, hendaknya pegawai dapat menjaga komunikasi/interaksi, baik antar pegawai maupun antara pegawai dengan masyarakat. Di samping itu, Disdukcapil hendaknya memberikan jaminan kepada masyarakat pemohon layanan.

Jaminan ini berupa kemudahan akses pelayanan dan jaminan keamanan di Disdukcapil. Rahmah merupakan salah satu masyarakat yang menjadi informan menyatakan jika pengurusan/pemrosesan layanan di Disdukcapil mudah, karena semua persyaratan apa yang harus dipenuhi sudah dijelaskan oleh petugas (berdasarkan wawancara juli 2021). Pendapat yang sama ditambahkan oleh Wahid, ia menyatakan bahwa tidak ada hambatan yang dialami selama pemrosesan/permohonan pembuatan produk (berdasarkan wawancara juli 2021).

Disdukcapil telah memberikan kemudahan akses yang memudahkan masyarakat diantaranya, dokumen akta yang selesai diproses, dinas mengirimkan (SMS) kepada pemohon untuk dapat diambil dokumen yang diurusnya. Pelayanan akta kelahiran juga telah dibuka secara online. Berdasarkan pernyataan bpk ika alamsyah tersebut, diketahui bahwa Disdukcapil telah berupaya untuk memberikan jaminan kemudahan layanan kepada masyarakat. Selain jaminan kemudahan layanan, jaminan keamanan juga menunjang kepuasan masyarakat. Mengenai keamanan di Disdukcapil, semua masyarakat (informan) yang diwawancara mengaku telah merasa aman. Hal ini disebabkan Disdukcapil memiliki staff keamanan (satpam) sejumlah 3 orang. Namun, ibu agustina ulfah tetap menghimbau masyarakat tetap waspada (berdasar wawancara juli 2021).

5) Empati (*Empathy*)

Empati ialah perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimensi empati ini memegang peranan yang penting dalam mengukur kualitas pelayanan, sebab sikap yang baik dari pegawai pelayanan akan menumbuhkan rasa nyaman kepada dinas/instansi terkait. Untuk mengetahui sikap pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat, peneliti mewawancara sejumlah pegawai agar mengetahui prinsip mereka (pegawai) dalam melakukan pelayanan. bpk IKA ALAMSYAH,SH – Plt SEKRETARIS Disdukcapil Tapin (juli 2021) menyatakan bahwa ketika bertemu masyarakat, beliau melayani sebaik-baiknya dengan motto „bersenyum“. Sementara, ibu agustina ulfah – PPT , menyatakan bahwa „ramah, cepat, manusiawi, dan sopan“ merupakan sikap yang hendak dilakukan saat melayani masyarakat. Pernyataan-pernyataan pegawai Dindukcapil ini telah memuaskan masyarakat. Hal ini dinyatakan oleh liana dan Wahid yang diwawancara pada juli 2021 serta rahmah (juli 2021). Mereka menyatakan jika petugas memberikan pelayanan dengan baik dan ramah. Selain sikap dalam melayani permohonan masyarakat, sikap pegawai dalam

menghadapi kritik dan masukan dari masyarakat juga diperhatikan. Bpk Ika Alamsyah . SH menyatakan, “menerima saran atau masukan dengan baik, dipertimbangkan untuk perbaikan pelayanan kepada masyarakat.” Sementara Ibu Agustina Ulfah – PPT menyatakan bahwa, “dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat, bila saran masukan kurang tepat maka dinas memberikan penjelasan secara detail kepada masyarakat. Sedangkan saran yang membangun tentu akan kami terima dan berusaha melaksanakan.

b.) Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TAPIN.

Pemberian pelayanan publik oleh instansi pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai penyelenggara pelayanan. Namun, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TAPIN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti penjelasan di atas ada beberapa kendala yang ditemui serta berpengaruh dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, antara lain sebagai berikut: 1) Kesadaran Masyarakat, 2) Sarana dan Prasarana.

Upaya Mengatasi Permasalahan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapin

c.) Untuk mengantisipasi masalah kesadaran masyarakat agar mengetahui dan memenuhi persyaratan yang harus dibawa atau dilengkapi dalam pengurusan dokumen, Disdukcapil berupaya dengan meng-update informasi di laman web resmi Disdukcapil (sip.menpan.go.id), serta mengadakan sosialisasi pentingnya dokumen kependudukan ke desa dan kecamatan di Kab. Tapin. Upaya yang dilakukan Disdukcapil mengenai sarana prasarana yang ada, yaitu Disdukcapil telah membangun gedung baru yang sudah di tempati. Dan mengenai ruang Tunggu serta mushola telah di lengkapi di Gedung baru.

PENUTUP

Kesimpulan : Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang kualitas pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapin, diperoleh kesimpulan sebagai berikut, Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapin dapat dinilai dari lima dimensi yaitu, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Kendala yang dihadapi untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik di Disdukcapil Kabupaten Tapin ialah masalah kesadaran masyarakat yang masih sering membawa berkas syarat permohonan layanan dengan kurang lengkap. Kendala lain ialah masalah sarana prasarana yang kurang memadai. Untuk menghadapi kendala pelayanan, Disdukcapil meng-update informasi di laman web resmi serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Sedangkan untuk mengatasi masalah jaringan yang sering offline, Disdukcapil Tapin mengupayakan dengan cara mengirim surat ke kantor pusat.

Saran : Untuk meningkatkan kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapin, peneliti memberi saran agar melengkapi dan Mempromosikan laman web resmi Dindukcapil Kabupaten Tapin kepada masyarakat , misalnya dengan mengadakan sosialisasi layanan web ke setiap kecamatan dan kelurahan

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.

Jakarta: PT Rineka Cipta

Azis, Sanapiah. (2000). *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat* jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.

Basrowi dan Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

Batinggi, Achmat. (1999). *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas

Terbuka.

Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*.

Yogyakarta: UGM Press.

H.A.S Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta :

Bumi Aksara.

Abdul Aziz .2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan*

Prima Di RSUP DR. M. Djamil Padang. Universitas Andalas.

<http://repo.unand.ac.id>. Diakses 20 Juli 2019.

Anggara, Sahya .2012 *Metode Penelitian Administrasi*. CV. Pustaka Setia. Bandung.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik

Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei

Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Sinambela , Lijan Poltak .2010 *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan*

Implementasi. PT Bumi Aksara. Jakarta.

Sugiyono .2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Afabeta. Bandung.

Sunyoto, Danang .2013 *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Center for

Academic Publishing Service. Yogyakarta.

Supomo, Bambang .2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan. Kedua, Yogyakarta.

Supranto, JW. 2001. *Analisis Multivariat: Arti dan interpretasi*, PT. Rineka. Jakarta.

Umar, Husein .2012 *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Penerbit PT. Gramedia

Pustaka Utama. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 25 pasal 1 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

