

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN KARU TANDA  
PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BARITO SELATAN**

**Kleo Patra Mandiri<sup>1\*</sup>, Drs. H Deli Anhar, M.AP<sup>2</sup>, Sugiannor, S.Sos., M.AP<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Ilmu Adminiatrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 17120128

<sup>2</sup>Ilmu Adminiatrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 0010106201

<sup>3</sup>Ilmu Adminiatrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1106038903

\*email: kleo34388@gmail.com

**ABSTRAK**

***KLEO PATRA MANDIRI, NPM. 17.12.0128 Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan.***

Bimbingan bapak Drs. H. Deli Anhar, M.AP sebagai Pembimbing Utama dan bapak Sugiannor, S.Sos., M.AP sebagai Co Pembimbing.

Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan dan mengetahui apa saja Hambatan dalam Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan wawancara secara mendalam dan dokumentasi. Analisis data menggunakan Reduksi Data, Penyajian data dan Penarikan Kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan Adapun kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan antara lain kurangnya sumber daya pegawai, kesadaran masyarakat yang kurang khususnya dalam melengkapi syarat-syarat administratif pelayanan, serta fasilitas pelayanan yang belum memadai menurut indikator Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati).

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)***

**ABSTRACT**

***KLEO PATRA MANDIRI, NPM. 17.12.0128 Quality of Service in Making Electronic Identity Cards (E-KTP) at the Population and Civil Registration Office of Barito Selatan Regency. The guidance of Mr. Drs. H. Deli Anhar, M.AP as Main Advisor and Mr. Sugiannor, S.Sos., M.AP as Co Advisor. The purpose of the study was to describe the quality of service in making Electronic Identity Cards (E-KTP) at the Department of Population and Civil Registration of South Barito Regency and to find out what are the barriers to service quality in making Electronic Identity Cards (E-KTP) at the Department of Population and Civil Registration. South Barito Regency Civil Registration. The research method uses a qualitative approach with the type of descriptive research. Data were collected by in-depth interviews and documentation. Data analysis using data reduction, data presentation and conclusion drawing.***

*The results showed the quality of service in making Electronic Identity Cards (E-KTP) at the Population and Civil Registration Office of South Barito Regency. which are lacking in particular in completing the administrative requirements of services, as well as inadequate service facilities according to the indicators of Tangibel (Intangible), Reliability (Reliability), Responsiviness (Responsibility), Assurance (Guarantee), and Empathy (Empathy).*

**Keywords:** *Service Quality, Elektronik Identity Card (E-KTP)*

## **PENDAHULUAN**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 memerintahkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap penduduk untuk memenuhi hak-hak dan kebutuhan dasarnya melalui suatu kerangka penyelenggaraan pemerintahan yang menjunjung tinggi terbentuknya administrasi publik yang cemerlang. Tugas dan komitmen mendasar dari otoritas publik adalah untuk menawarkan jenis bantuan kepada daerah setempat untuk bekerja pada kualitas dan administrasi witticism.

Dalam referensi kata bahasa Indonesia ditegaskan bahwa bantuan adalah suatu pekerjaan untuk melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu dengan perencanaan (menangani apa yang dibutuhkan seseorang). Pada dasarnya administrasi adalah suatu perkembangan dari latihan-latihan yang bersifat pengukuran. Sebagian dari tindakan bantuan terjadi secara konsisten dan tak henti-hentinya mencakup seluruh

keberadaan individu di arena publik, cara paling umum untuk memenuhi kebutuhan melalui latihan orang lain. Perhatian utama yang menjadi perhatian adalah bahwa bantuan terdiri dari pemberian dan pemberian administrasi (klien). Semakin luas jangkauan administrasi publik dan administrasi yang diawasi oleh otoritas publik yang mencakup semua bagian kehidupan individu, harus diikuti oleh kualitas bantuan yang dapat diterima.

Kualitas administrasi adalah prinsip pertimbangan untuk semua kantor mencapai tujuan hierarkis dan menjamin ketahanan asosiasi. Ada tiga elemen dasar otoritas publik dalam melakukan administrasi dengan sedikit memperhatikan pemerataan atau lapisan di mata publik (pemisahan), yaitu pekerjaan administrasi publik (public help work), pekerjaan kemajuan (peningkatan kapasitas), dan asuransi. kerja (pekerjaan penjaminan) yang kemudian pada saat itu akan menghasilkan tenaga kerja dan produk. administrasi yang disyaratkan dalam

Moral Organisasi Negara. Administrasi publik secara tegas diidentikkan dengan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah. Salah satu ilustrasi jenis administrasi yang sering kita alami adalah administrasi organisasi kependudukan seperti administrasi Kartu Kepribadian Masyarakat (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan adalah organisasi yang melayani penyelenggaraan kependudukan, antara lain pembuatan surat keterangan lahir dan waris, pengakuan dan pengesahan surat nikah dan surat cerai, pembuatan kartu keluarga, pembuatan surat pindah untuk membagi wilayah/komunitas kota atau antar wilayah, hanya seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang saat ini menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

KTP merupakan sifat kewibawaan penduduk yang harus dimiliki oleh seluruh penduduk Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pada tahun 2006 telah ditetapkan Undang-Undang Nomor 23 yang menyatakan bahwa Kartu Tanda Kependudukan Elektronik dikenal sebagai Kartu Karakter Elektronik (e-KTP) yang memiliki masa berlaku 5 tahun. Pada tahun 2013 disahkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Organisasi

Kependudukan. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Kartu Tanda Karakter elektronik (e-KTP) diubah menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang mengacu pada Perbaikan Ejaan (EYD) dalam bahasa Indonesia dan sah untuk selama-lamanya, sedangkan untuk warga negara yang jauh diganti dengan hibah rumah.

Salah satunya adalah sifat administrasi pada Cabang Kependudukan dan Pendaftaran Umum Pemerintahan Barito Selatan. Mengingat kenyataan yang terjadi di lapangan, khususnya di Tempat Kerja Penduduk dan Pendaftaran Umum Rezim Barito Selatan. Hasil tersebut didapat dari persepsi langsung oleh pembuatnya, wawancara dengan Kabag Pendaftaran Penduduk dan E-KTP Kependudukan dan Pendaftaran Umum Perda Barito Selatan dan empat direktur di Cabang Kependudukan dan Pendaftaran Umum Rezim Barito Selatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. Nyamei Tumbai mengatakan bahwa :

pelayanan pegawai dalam pembuatan E-KTP di kabupaten Barito Selatan sudah dilakukan secara optimal di seluruh wilayah kabupaten Barito

Selatan namun menurutnya dalam pembuatan E-KTP masih mengalami beberapa hambatan, seperti ketersediaan blanko yang terbatas dan jaringan internet yang tidak stabil.

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Suyoto selaku masyarakat di Kabupaten Barito Selatan, diperoleh informasi bahwa :

memiliki kendala dalam pembuatan E-KTP terutama pada biaya transportasi. Saat ini daerah-daerah yang berada di Kabupaten Barito Selatan seperti di desa-desa masih menggunakan jalur sungai barito untuk sampai ke kantor Dukcapil yang berada di kota Buntok. Adapun jarak yang ditempuh sekitar 3 jam jika menggunakan speed dan mahalnya biaya speed yang dibandrol sekitar 250 ribu untuk pulang dan pergi.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Definisi Pelayanan Publik**

#### **1. Pengertian Layanan**

Administrasi pada dasarnya dapat diartikan sebagai tindakan individu, perkumpulan atau perkumpulan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mengatasi masalah. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) administrasi adalah tindakan atau serangkaian latihan yang tidak terlihat (tidak dapat dihubungi) yang terjadi karena kerjasama antara pembeli dan

pekerja atau hal-hal lain yang diberikan oleh organisasi yang menawarkan jenis bantuan yang direncanakan untuk mengurus. dari masalah atau kepentingan.

Hardiyansyah (2011:11) mencirikan bahwa “administrasi dapat diartikan sebagai suatu gerakan yang diberikan untuk membantu, bersiap-siap, dan mengawasi apakah sebagai tenaga kerja dan produk dimulai dari satu pihak kemudian ke pihak berikutnya.

Administrasi secara tegas diidentikkan dengan wilayah setempat. Dengan tujuan agar bantuan tersebut disebut juga dengan bantuan masyarakat. Publik berasal dari bahasa Inggris “Public” yang berarti umum, daerah setempat dan mengungkapkan, kata publik dalam bahasa Indonesia baku dicirikan sebagai keseluruhan penduduk, banyak individu dan berkerumun.

Pernyataan Pendeta Negara untuk Perubahan Wewenang Nomor 63 Tahun 2003 tentang Tata Tertib Penyelenggaraan adalah "Segala latihan bantuan yang dilakukan oleh organisasi spesialis terbuka sebagai pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan penerima administrasi seperti pelaksanaan pengaturan hukum". Penyelenggaraan administrasi publik dalam pelaksanaannya telah diatur

dalam suatu pengaturan yang mendasar sehingga pelaksanaan administrasi publik terjadi sesuai dengan pedoman administrasi dan sesuai dengan keinginan klien administrasi.

Seperti yang ditunjukkan oleh Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) bantuan publik dicirikan sebagai "menawarkan jenis bantuan (melayani) kebutuhan individu atau jaringan yang memiliki minat pada asosiasi tertentu sesuai prinsip dasar dan teknik pengaturan". Pengertian Bantuan Masyarakat Seperti yang dikemukakan oleh Hardiansyah (2018:15) bantuan masyarakat adalah penyelenggaraan administrasi baik oleh badan publik, pertemuan pribadi untuk kepentingan otoritas publik atau pertemuan pribadi ke daerah, tanpa angsuran untuk mengatasi masalah dan tambahan kepentingan daerah setempat. Sedangkan menurut Lewis dan Gilman (Hayat, 2019: 21) bahwa bantuan publik adalah amanah publik yang dilakukan secara sadar dan sesuai dengan pengaturan dan pedoman yang ada.

Bantuan umum sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) merupakan gerakan pemenuhan kebutuhan sesuai dengan undang-undang dan pedoman bagi setiap penduduk Indonesia untuk

memenuhi barang dagangan, administrasi, dan administrasi publik lainnya. Mengingat penilaian di atas, cenderung beralasan bahwa administrasi publik adalah administrasi yang diberikan untuk menangani masalah-masalah daerah sesuai pedoman yang relevan.

## **2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

a. untuk membantu bantuan yang ideal dan sesuai sasarannya. Atep Adya Barata (2003:11) mengemukakan pandangannya bahwa ada empat komponen penting dalam ukuran bantuan publik, lebih spesifiknya: Koperasi spesialis, khususnya perkumpulan yang dapat menawarkan jenis bantuan tertentu kepada pelanggan, baik sebagai administrasi melalui pemberian dan menyampaikan tenaga kerja dan produk. (administrasi).

b. Penerima manfaat administrasi, khususnya orang-orang yang disebut sebagai pembeli (klien) atau klien yang mendapatkan administrasi berbeda dari koperasi spesialis.

c. Jenis administrasi, yaitu administrasi khusus yang dapat diberikan oleh organisasi spesialis kepada pihak yang membutuhkan administrasi.

d. Loyalitas konsumen, dalam menawarkan administrasi pemasok bantuan harus mengacu pada tujuan utama administrasi, khususnya loyalitas

konsumen. Hal ini penting untuk dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh klien biasanya sangat ditentukan dengan pedoman kualitas tenaga kerja dan produk sesuai asumsi dan kebutuhan mereka.

Selain itu, Kasmir (2006: 34) mengemukakan bahwa bantuan publik yang besar memiliki komponen-komponen yang menyertainya:

- a. Aksesibilitas pekerja yang baik.
- b. Aksesibilitas kantor dan yayasan yang baik.
- c. Mampu untuk masing-masing (klien) dari awal sejauh mungkin.
- d. Siap melayani dengan cepat dan tepat.
- e. Siap menyampaikan.
- f. Jaminan kerahasiaan setiap pertukaran.
- g. Memiliki informasi dan kapasitas yang besar.
- h. Mencoba memahami persyaratan (klien).
- i. Siap memberikan kepercayaan kepada (klien).

### **3. Jenis - Jenis Pelayanan Publik**

a. Administrasi erat kaitannya dengan manusia, manusia sebagai makhluk individu dan sosial memiliki berbagai macam kebutuhan yang harus dipenuhi setiap harinya. Ini membawa berbagai jenis administrasi untuk mengatasi masalah keberadaan manusia. Perkembangan administrasi

publik atau publik adalah karena adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut mengambil struktur yang berbeda sehingga ada beberapa macam administrasi publik yang dilakukan.

b. Macam-macam administrasi publik sebagaimana dimaksud oleh Yayasan Organisasi Negara (SANKRI Buku III 2004: 85) adalah:

- c. Organisasi yang didukung wajib pajak adalah jenis administrasi publik yang identik dengan kegiatan pemerintah umum seperti KTP, SIM, penilaian, hibah, dan administrasi pergerakan.
- d. Administrasi pemekaran adalah sejenis administrasi daerah yang diidentikkan dengan penataan kantor dan kerangka untuk memberikan jabatan kepada daerah dalam melakukan tugas-tugasnya sebagai penduduk. Bantuan ini meliputi penataan jalan, perancah, pelabuhan, dan lain-lain.
- e. Administrasi utilitas adalah jenis administrasi yang identik dengan utilitas untuk wilayah seperti pengaturan listrik, air, telepon, dan transportasi lingkungan.
- f. Administrasi Busana, Makan dan Makan adalah jenis administrasi yang memberikan kebutuhan pokok untuk kebutuhan daerah dan penginapan, seperti pengaturan berat, gula, minyak, gas, bahan dan biaya penginapan yang minimal.

Pemerintahan daerah merupakan jenis pemerintahan yang dilihat dari sifat dan maknanya lebih dipusatkan pada kegiatan-kegiatan ramah tamah, misalnya administrasi kesejahteraan, pelatihan, bisnis, lembaga pemasyarakatan, rumah singgah, dan lain-lain.

#### **4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Ada faktor-faktor yang memengaruhi wawasan dan asumsi klien untuk administrasi, lebih spesifiknya:

- a. Kebutuhan dan keinginan diidentifikasi dengan hal-hal yang dirasakan klien ketika dia mencoba melakukan pertukaran dengan organisasi.
- b. Pengalaman dari para sahabat, dimana mereka akan menceritakan tentang sifat administrasi yang akan mereka dapatkan.
- c. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan administrasi organisasi.
- d. Korespondensi melalui promosi dan pemasaran juga mempengaruhi pandangan klien tentang layanan yang akan mereka dapatkan.

Secara terbuka manfaat ada beberapa faktor, yang masing-masing memainkan peran alternatif dalam pelaksanaannya tetapi sering mempengaruhi satu sama lain untuk mengakui administrasi yang ideal untuk penerima administrasi.

Moenir (2002) berpendapat bahwa ada enam faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pemerintahan, secara spesifik:

Faktor Mindfulness Faktor mindfulness ini mendorong suatu kondisi dalam jiwa seseorang, yang merupakan titik berkumpulnya berbagai perenungan dengan tujuan agar suatu keyakinan, ketenangan, kepastian dan keseimbangan diperoleh dalam jiwa yang bersangkutan. Kehadiran mindfulness akan membawa seseorang pada kenyataan menyelesaikan kewajiban dan komitmennya.

- a. Faktor Aturan Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan saling berpengaruh. Adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting :

- 1) Kewenangan
- 2) Pengetahuan dan pengalaman
- 3) Kemampuan bahasa
- 4) Pemahaman pelaksanaan

- 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja
- b. Faktor Organisasi
- Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.
- c. Faktor Pendapatan
- Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
- d. Faktor Keterampilan dan Kemampuan
- Keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Sedangkan, kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa yang sesuai dengan harapan.
- e. Faktor Sarana dan Prasarana
- Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:
1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
  2. Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
  3. Ketetapan susunan yang baik dan terjamin
  4. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan
  5. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

## **5. Prinsip-Prinsip dan Standart Pelayanan Publik**

Penyelenggara public yaitu pemerintah, instansi-instansi, maupun badan hukum/usaha yang diberikan wewenang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik. Dalam

penyelenggaraannya ada 10 prinsip dalam Hardiansyah (2018:34) :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian Waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan
10. Kenyamanan

Setiap penyelenggara pelayanan public harus memiliki standart pelayanan. Standar merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan public yang wajib di taati. Standart pelayanan publik sendiri menurut Hardiansyah (2018:36), sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Sarana dan prasarana
5. Kompetensi petugas pelayanan

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada dilapangan. Penelitian diadakan di dinas

kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Barito Selatan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa organisasi ini merupakan penyedia berbagai layanan administrasi yang sangat mendasar dan urgen, sehingga dibutuhkan oleh setiap lapisan masyarakat Barito Selatan.

## **ANALISIS HASIL PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan**

Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Barito Selatan terletak di Jalan Pelita Raya Nomor 305 F, Buntok Kota, Kecamatan Dusun Selatan, Kabupaten Barito Selatan, Kalimantan Tengah 73711 052521597 (Dukcapil Barsel). Kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Barito Selatan memiliki satu gedung utama yang terdiri dari ruangan Kepala Dinas, ruangan Sekretaris Dinas, ruangan Kepala Bidang, ruangan Kepala Seksi, ruangan Staf dan Pegawai, dan ruangan khusus untuk melayani masyarakat Kabupaten Barito Selatan.

## **B. Visi Misi dan Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan**

Dalam mewujudkan Program Pemerintah Kabupaten Barito Selatan yang baik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil selaku badan yang melaksanakan pelayanan langsung kepada Masyarakat memiliki Visi dan Misi Serta Moto sendiri, mengacu pada Visi dan misi Bupati dan Wakil Bupati Barito Selatan maka ditetapkanla Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. Adapun Visi dan Misi serta Moto dari dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Barito Selatan antara lain sebagai berikut

### 1. Visi

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan mempunyai visi yaitu “Terwujudnya pelayanan prima menuju tertib administrasi kependudukan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif”.

### 2. Misi

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan mempunyai misi sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencacatan sipil yang mudah diakses dan terjangkau (dari segi prosedur dan persyaratan) berdasarkan SPM, ketentuan yang berlaku, serta karakteristik daerah melalui pengembangan inovasi pelayanan.
  - b. Menyediakan *database* dan informasi kependudukan yang akurat dan akuntabel sebagai dukungan utama penyelenggaraan pemerintah daerah.
  - c. Meningkatkan kesadaran, disiplin, dan partisipasi masyarakat dalam melaporkan dan memiliki dokumen kependudukan.
  - d. Melaksanakan program nasional di bidang administrasi kependudukan.
- ### 3. Motto
- Selain Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat memiliki Motto yaitu “Berkarya, Inovatif dan Inisiatif, Sabar dan Semangat, Adaptif dan Amanah”.

## C. Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan

### 1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Pada penelitian ini, dimensi *tangibles* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, fasilitas fisik pelayanan. Pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan sudah menerapkan dimensi *Tangibles* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, dan keamanan tempat pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu fasilitas fisik.

### 2. Keandalan (*Reliability*)

Pada penelitian ini, dimensi *reliability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, dan kemudahan dalam proses pelayanan.

### 3. *Responsiviness* (Ketanggapan)

Pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan Pada dimensi *Responsiviness* sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai,

pegawai memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.

#### **4. Assurance (Jaminan)**

Pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik cukup berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu dalam hal jaminan biaya pelayanan, dan pegawai memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan. Tetapi masih ada indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan yaitu jaminan ketepatan waktu pelayanan. Seperti dalam pembuatan e-KTP masyarakat harus menunggu 1 sampai 2 bulan untuk menunggu proses pembuatan e-KTP.

#### **5. Emphaty (empati)**

Pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan dalam memberikan pelayanan berlaku adil tidak pandang bulu (diskriminatif) dan ramah dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengguna layanan akan merasa puas jika pegawai pelayanan tidak

diskriminatif dan menunjukkan sikap ramah kepada pengguna layanan.

### **D. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Barito Selatan**

Sumber Daya Aparatur Pemerintah

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil idealnya memiliki jumlah pegawai sekitar 40 orang agar pelaksanaan pelayanan berjalan optimal. Namun secara keseluruhan Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan hanya memiliki 29 orang pegawai.

Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan adalah faktor kesadaran masyarakat.

Pengadaan Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan, salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan di Kantor

Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan adalah faktor kesadaran masyarakat dan kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan yaitu kesadaran untuk menyiapkan segala sesuatu terkait dengan persyaratan administratif yang diperlukan dalam melakukan suatu urusan pelayanan. Kesadaran pegawai yang kurang dalam menjalankan tugasnya akan berdampak buruk terhadap kinerja yang diberikan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan masih kurang baik dilihat dari dimensi Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketangapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati)

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan tersebut

diatas maka dapatlahkiranya penulis memberikan saran-saran, yaitu:

1. Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Barito Selatan harus lebih meningkatkan kinerja agar kualitas pelayanan kepada masyarakat bisa lebih maksimal dan memuaskan masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Atep Adya Barata. (2003). Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Yudistira.

Daryanto & Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan*, Yogyakarta : Gava Media.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). Service Quality dan Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.

Fandy Tjiptono. 2010. Kualitas Pelayanan. Malang : Banyumedia Publisng.

H.A.S Moenir. (2002). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta bumi aksa.

Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

- Hayat. 2019. Manajemen Pelayanan Publik. Depok : PT Rajagrafindo Persada
- Hidayati. 2012. Kinerja Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Publik. Bandar Lampung
- Kasmir. (2006). Manajemen Perbankan. Jakarta: Kencana Preneda Media Group.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. (2011). Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Masrin. 2013. Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan
- Nina Rahmayanty. (2010). Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Peraturan Bupati Barito Selatan No 11 Tahun 2012 tentang standar operasional prosedur penerapan KTP Elektronik di Kabupaten Barito Selatan.
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan
- Pertama Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang batas waktu proses penyesuaian dari KTP lama menjadi KTP berbasis NIK