

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DALAM PENGURUSAN KTP DI KANTOR KECAMATAN BANJARMASIN BARAT

Eko Budi Santoso¹, Iswiyati Rahayu², Murdiansyah Herman³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63021, FISIP, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
NPM17120299

²Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
NIDN1122106501

³Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
NIDN1109127301

E-mail: ekobudisanstoso108@gmail.com

Abstrak: Tujuan penelitian untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Adminitrasi Publik dalam Pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Kota Banjarmasin Barat dari berbagai aspek, yaitu Sumber Daya Manusia, Prosedur Pelayanan, Sarana dan Prasarana dengan berdasarkan lima dimensi yaitu *tangibles, reliabillity, responsiveness, assurance, dan emphaty*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi kepada informan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik analisa data seperti yang dikemukakan oleh Mile dan Huberman dengan cara reduksi data, penyajian data, serta penarikan dalam kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Masih ada sedikit kekurangan pada indikator dalam dimensi tangibles dan emphaty. 2) Sejauh ini tidak ditemukan adanya hambatan untuk masalah keterlambatan proses KTP dan biaya di Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pengurusan KTP

Abstract: The purpose of this study is to analyze the Quality of Public Administration Services in KTP Management at the West Banjarmasin City District Office from various aspects, namely Human Resources, Service Procedures, Facilities and Infrastructure based on five dimensions, namely *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. This study uses a qualitative approach research method with a qualitative descriptive type of research. Data were collected by in-depth interviews, observation and documentation to informants. The sample was determined using data analysis techniques as proposed by Mile and Huberman by means of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study show that: 1) There are still some shortcomings in the indicators in the dimensions of tangibles and empathy. 2) So far, no obstacles have been found for the problem of delays in the ID card process and fees at the West Banjarmasin District Office.

Keywords: Service Quality, KTP Management

Pendahuluan

Pelayanan Publik merupakan usaha yang dilakukan oleh sekelompok atau seseorang

birokrasi dalam memberikan bantuan kepada Masyarakat agar mencapai suatu tujuan tertentu. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah suatu

pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerima layanan, makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik dalam Pemerintahan yang meliputi aspek kehidupan masyarakat, maka hendaknya di iringi oleh Kualitas Pelayanan Publik yang baik.

Kualitas Pelayanan Publik merupakan salah satu kunci seluruh instansi dalam mencapai suatu tujuan organisasi yang menjamin kelangsungan hidup bagi organisasi tersebut. Pelayanan Publik yang diinginkan harus sesuai berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang merumuskan bahwa “Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana perundang-undangan”.

Pelayanan pembuatan KTP merupakan contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Dalam wujud tertib ber administrasi Kependudukan serta bentuk penyediaan data kependudukan. Pemerintah yang akan bertanggungjawab dalam menyiapkan

data kependudukan yang akurat dan yang terkini. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin No.3 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kota Banjarmasin bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 pada hakikatnya memberikan Perlindungan dan Penentuan terhadap status pribadi dan statu hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia yang berada didalam dan diluar negeri.

Salah satu kasus mengenai pengurusan KTP di Banjarmasin yang ditulis oleh m.rrr.co.id 19 Agustus 2020, massa yang tergabung dari beberapa warga Kecamatan Banjarmasin menuntut untuk direalisasikan nya pembuatan KTP, mereka meminta klarifikasi terkait pembuatan KTP yang selama ini dipersulit, selain itu mereka menanyakan penyebab lambannya proses pembuatan, bahkan sampai menunggu 1 tahunan. Bahkan ada yang sampai 4 tahun hanya punya KTP sementara. Dari uraian di atas menjadikan peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan

Administrasi Publik dalam Pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat”.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Publik dalam Pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat?
2. Bagaimana Kinerja Pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat?
3. Bagaimana cara mengatasi masalah keterlambatan serta masalah biaya tentang pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat?

Tinjauan Pustaka

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaiannya ditentukan pada kualitas saat terjadinya pelayanan publik. Menurut Zeithaml et al (1990), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5

dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. *Tangibles* (berwujud/ketampakan fisik) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Seperti:
 - Penampilan Petugas/Aparatur dalam melayani pelanggan
 - Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - Kemudahan proses pelayanan
 - Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - Kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan
 - Keahlian dan Kemampuan petugas menggunakan alat bantu pelayanan
 - Standar Pelayanan yang jelas

3. *Responsiveness* (Ketanggapan), terdiri atas indikator:

- Daya tanggap petugas pelayanan terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat.
- Kecepatan Petugas Pelayanan memberikan pelayanan pada pelanggan..

4. *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

- Jaminan kepastian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan
- Jaminan ketepatan waktu pelayanan yang ditetapkan

5. *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

- Keramahan petugas pelayanan
- Kesopanan dan kesantunan petugas pelayanan
- Tidak diskriminatif

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berupa data tertulis atau lisan yang didapatkan dari sejumlah informan yang di wawancara.

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat Jl. Ir. P. Moch Noor, Pelambuan, Kecamatan Banjarmasin Barat, Banjarmasin Kalimantan Selatan 70118.

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan 3 cara yaitu:

1. Teknik Observasi
2. Teknik Wawancara (mengumpulkan data dari sejumlah informan terakit bagaimana kualitas pelayanan pengurusan KTP dikantor Kecamatan Banjarmasin Barat dengan wawancara biasa dan interview)
3. Teknik Dokumentasi (berupa pengambilan photo atau gambar untuk mendukung penelitian)

Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan langkah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Hasil dari observasi, wawancara serta dokumentasi adalah hasil data mentah di lapangan, untuk itu perlu dilakukan pemilihan

data yang relevan agar dapat disajikan dan dapat menjawab pertanyaan pada permasalahan. Pemilihan data yaitu dengan menyederhanakan data pokok dan menjawab hasil permasalahan yang sudah diteliti.

2. Setelah disusun dengan reduksi data maka selanjutnya data disusun dalam bentuk narasi deskripsi. Data tersebut digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada, data disajikan dengan rinci, dan dilanjutkan untuk membahas data yang tersebut..

Hasil Analisis Data

1. Gambaran Umum Tempat Penelitian



2. Visi dan Misi

Visi dan Misi Kantor Kecamatan

Banjarmasin Barat tidak lepas dari tugas beserta

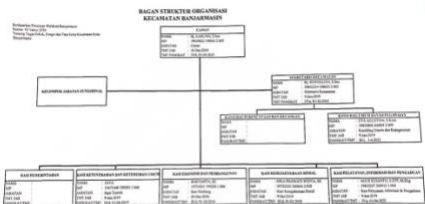
fungsi nya, berdasarkan hal tersebut, maka Visi dan Misi di Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat adalah sebagai berikut:

Visi: “TERWUJUDNYA KECAMATAN BANJARMASIN BARAT SEBAGAI BAGIAN WILAYAH KOTA BANJARMASIN YANG MANDIRI, HARMONIS, RELIGIUS, BERIMAN DAN BERTAQWA”

Misi: Mewujudkan Kecamatan Banjarmasin Barat sebagai kawasan pemukiman, perdagangan, dan jasa bersih, sehat, nyaman dan hijau dengan berwawasan lingkungan, Menciptakan ketentraman dan ketertiban di wilayah Kecamatan Banjarmasin Barat, Mewujudkan pemerintahan kelurahan dan kecamatan yang baik dan profesional dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

3. Susunan Organisasi Kantor

Kecamatan Banjarmasin Barat



4. Jenis Pelayanan Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat

No	Jenis Pelayanan
1	Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2	Permohonan Kartu Keluarga (KK)
3	Permohonan Izin Usaha Rumah Kost atau Pondokan
4	Permohonan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)
5	Permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Skala Kecil
6	Permohonan Surat KeteranganN Tempat Usaha (SKTU)
7	Legalisasi Izin gangguan

	(HO)
8	Legalisasi Surat Keterangan Ahli Waris
9	Legalisasi Surat Pengantar Pindah
10	Legalisasi Surat Pengantar Nikah
11	Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu
12	Legalisasi Surat Kematian
13	Legalisasi Surat Rekomendasi PAUD
14	Permohonan Surat Dispensasi Nikah

Kualitas Pelayanan Administrasi Publik dalam Pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat

Pembahasan dan analisis hasil penelitian merupakan hasil paparan data dan informasi yang peneliti peroleh dari lapangan dengan menggunakan metode wawancara, yang disesuaikan dengan:

a. *Tangibles* (berwujud)

Dimensi *Tangibles* ini merupakan bukti fisik pelayanan atau penampilan yang ditandai dengan penyediaan yang memadai Sumber Daya Manusia (SDM) yang dilihat dari petugas/aparatur, kenyamanan di tempat, kemudahan proses dalam pelayanan, kemudahan akses permohonan pelayanan, dan juga penggunaan alat bantu dikantor dalam hal pelayanan. Dari hasil penelitian yang dilakukan dalam mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat menunjukkan bahwa:

- Petugas sudah memakai Atribut pakaian sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Selain itu, petugas pelayanan juga berpenampilan rapi dan bersih serta menggunakan masker selama masa pandemi covid-19 ini.

- Ada pendingin Ruangan (AC) di ruang tunggu layanan dengan kondisi Hidup atau Nyala. Selain itu juga terdapat tempat ruang tunggu yang luas serta ada permainan anak-anak bagi pengguna jasa yang membawa anak.
- Kemudahan saat proses pelayanan belum maksimal, masih ada masyarakat yang mengeluhkan pelayanan saat pengurusan KTP.
- Ada alat bantu seperti Komputer, Camera, Fingerprint Scanner, dan Alat perekam mata yang hasil rekaman nya akan tersambung melalui kabel USB ke laptop operator untuk kemudian disalurkan menuju data pusat di Kementerian Dalam Negeri.

b. Reliability (Kehandalan)

Dimensi Reliability berkaitan dengan Kemampuan petugas pelayanan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, akurat dan terpercaya. Kinerja petugas pelayanan harus sesuai dengan harapan pengguna layanan seperti Kecermatan Petugas tanpa ada kesalahan, Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat dapat diukur melalui indikator responsivitas sebagai berikut:

- Berdasarkan hasil penelitian wawancara dengan saudara Fahrurrozi mengatakan “Petugas pelayanan sudah teliti dalam memasukkan data para pemohon layanan KTP”. maka dapat dikatakan Kecermatan petugas sudah maksimal

dalam memberikan pelayanan

- Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 21 Juni 2021 dengan Bapak Rudy mengatakan “Petugas pelayanan disini sudah ahli dan mampu menggunakan alat bantu penunjang pelayanan, karena petugas disini sudah diberikan pelatihan dari organisasi setiap tahun nya untuk meningkatkan keahlian dan kemampuan petugas”. maka dapat dikatakan bahwa Petugas pelayanan sudah ahli dan mampu dalam menggunakan alat bantu sebagai penunjang proses pelayanan.
- Prosedur layanan sudah menyesuaikan dengan Kode Etik Pelayanan (Integrasi, Profesionalisme, Pelayanan, Ramah Tamah, Disiplin dan

Non-Diskriminatif) dan Tata Pelayanan RAJIN (Ramah dalam melayani masyarakat, Akuntabel dalam pelayanan, Jujur dalam memberikan pelayanan, Integritas yang professional dan prima, Non diskriminasi dalam pelayanan).

- Waktu Pelayanan sudah ditetapkan baik melalui papan informasi atau website online yang tersedia.
- Masalah biaya pelayanan dalam Pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat yaitu gratis tidak dipungut biaya apapun.
- Sarana dan Prasarana, sudah memenuhi standar pelayanan dengan tersedianya ruang tunggu layanan yang cukup luas dilengkapi

dengan AC yang nyala dan tempat permainan anak bagi pengguna layanan yang membawa anak-anak, sedangkan Prasarana yang ada yaitu luasnya ruang tunggu pelayanan di luar ruang rekam KTP bagi pengguna layanan hanya berukuran kurang dari 2x3m².

c. Responsiveness

(Respon/Tanggapan)

Dimensi Responsivitas

berkaitan dengan Ketanggapan yang harus diberikan oleh suatu organisasi birokrasi yang melayani masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan juga tanggap. Dimensi ini menjelaskan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan pengguna layanan, untuk mengetahui kualitas

pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat dapat diukur melalui indikator responsivitas sebagai berikut:

- Daya Tanggap Petugas Pelayanan sudah maksimal dengan begitu pengguna pelayanan akan merasa senang dan puas jika petugas pelayanan sudah maksimal dalam merespon atau menanggapi keperluan pengguna layanan. Jika petugas sudah maksimal dalam memberikan daya tanggap nya yang baik maka akan memberikan suatu penilaian yang baik bagi penyedia layanan.
- Dalam hal kecepatan petugas pelayanan masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan bagi pengguna layanan.

d. Assurance (Jaminan)

Dimensi Assurancee berkaitan dengan Kepastian yang didapatkan pengguna layanan dari petugas pelayanan. Dengan adanya assurance maka kepercayaan pengguna layanan terhadap suatu kualitas pelayanan pun akan meningkat..

- Berdasarkan hasil penelitian wawancara yang dilakukan pada tanggal 21 Juni 2021 bersama dengan Saudara Fahmi selaku pengguna layanan menyebutkan bahwa “Informasi mengenai biaya sangat jelas, semua pengguna layanan mengetahuinya, dan untuk pengurusan KTP sendiri di Dari hasil wawancara yang dilakukan bersama Saudara Fahmi dapat dikatakan bahwa

Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan sudah berlaku dengan catatan tidak ada pungutan biaya sama sekali. Dengan itu, maka Pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat sudah maksimal dalam masalah biaya pelayanan.

bahwa bisa mengambil KTP yang sudah selesai pada tanggal 5 Juli yang telah dibuat pada tanggal 21 Juni”. Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa Ketepatan waktu pelayanan sudah cukup maksimal dalam pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat.

- Berdasarkan hasil penelitian wawancara yang dilakukan pada tanggal 21 Juni 2021 dengan Saudara Agus Salim selaku pengguna layanan menyebutkan “Petugas pelayanan sudah memberi informasi kapan selesainya proses KTP, Petugas mengatakan

e. Emphaty (Empati)

Dimensi ini menyangkut kepada Pelayanan Publik dengan mengharuskan Pelayanan tersebut dengan kepuasan pengguna jasa yang erat kaitannya dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing pengguna jasa sebagai pengguna layanan. Sikap sopan dan ramah, pengetahuan yang luas dan baik serta komunikasi yang baik akan

meningkatkan kepercayaan pengguna layanan meningkat. Dalam mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Publik dalam Pengurusam KTP di Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat, maka dimensi ini dapat digunakan dengan indikator sebagai berikut:

- keramahan Petugas Pelayanan saat melayani pengguna layanan sudah cukup maksimal.
- kesopanan dan kesantunan Petugas Pelayanan saat melayani pengguna layanan sudah cukup maksimal.
- Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 21 Juni 2021, Ibu Helmy selaku naraaumber berpendapat bahwa “ada masyarakat yang

kebingungan setelah menyerahkan berkas harus menunggu dimana, sedangkan ada sebagian masyarakat yang sudah menyerahkan berkas langsung duduk di dalam ruangan Rekam KTP. Hal ini membuat saya mengatakan bahwa adanya perbedaan diskriminasi” Dari hasil wawancara tersebut, dapat dikatakan bahwa masih ada tindakan diskriminatif bagi sebagian masyarakat.

**Kinerja Pegawai/Petugas
Pelayanan dalam Pengurusan KTP di
Kantor Kecamatan Banjarmasin
Barat**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, kinerja

dari petugas pelayanan dalam
pengurusan KTP di Kantor
Kecamatan Banjarmasin Barat
meliputi aspek Sumber Daya
Manusia (SDM), Prosedur
Layanan, Sarana dan Prasarana
adalah sebagai berikut:

Sumber Daya Manusia (SDM)

Petugas pelayanan di
Kantor Kecamatan
Banjarmasin Barat cukup
efektif dalam menjalankan
tugasnya sehingga dalam
penyelesaian pengurusan KTP
tidak banyak kendala yang
dihadapi oleh pengguna
layanan. Karena petugas
pelayanan disini sudah
disesuaikan dengan
kemampuan, serta fungsi dan
tugas nya masing-masing.
Selain itu, petugas pelayanan
juga dibekali oleh pelatihan
yang diadakan tiap tahun untuk

meningkatkan kualitas dan
kemampuan nya dalam bekerja.

Prosedur Layanan

Prosedur layanan di
Kantor Kecamatan Banjarmasin
Barat ini sebenarnya sudah
menyesuaikan kode etik
pelayanan dan tata nilai
pelayanan dari persyaratan
administrasi yang harus
dipenuhi oleh masyarakat
sebagai pengguna layanan.
Adapun kode etik dan tata nilai
pelayanan nya adalah sebagai
berikut:

Kode Etik : Integrasi,
Profesionalisme, Pelayanan,
Ramah Tamah, Disiplin, dan
Adil/Non-Diskriminasi.

Tata Pelayanan: RAJIN
(Ramah dalam melayani
masyarakat, Akuntabel dalam
pelayanan, Jujur dalam
memberikan pelayanan,
Integritas yang professional dan

prima, Non diskriminasi dalam pelayanan).

Sarana dan Prasarana

Tersedianya suasana yang nyaman dan aman, ruang tunggu utama yang di lengkapi dengan AC, tempat duduk untuk pengguna layanan, wahana bermain anak yang diperuntukan bagi pengguna layanan yang membawa anak, dan Ruang rekam KTP yang lengkap dengan alat penunjang pembuatan KTP.

Cara mengatasi masalah keterlambatan serta masalah biaya tentang Pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di lakukan menunjukkan bahwa untuk Upaya atau cara mengatasi masalah keterlambatan serta biaya tentang pengurusan KTP di Kantor Kecamatan

Banjarmasin Barat sebenarnya tidak ada kendala sama sekali, karena untuk tanggal penentuan selesai KTP sudah dijanjikan saat kita datang untuk mengurus KTP, sejauh ini tidak ada keluhan masyarakat tentang keterlambatan KTP seperti dahulu yang harus menunggu lama sampai berbulan-bulan lamanya. Artinya instansi terkait sudah memperbaiki kualitas pelayanan nya dalam masalah keterlambatan KTP tersebut, sehingga tidak ditemukan lagi ada nya kasus dan kendala keterlambatan dalam pembuatan proses KTP tersebut. Sedangkan untuk masalah biaya pengurusan KTP sendiri, tidak ada pungutan biaya sama sekali (gratis) dari awal pengurusan sampai KTP selesai. Jika ada oknum yang meminta biaya saat Pengurusan KTP, maka diharapkan

melaporkan hal tersebut ke pihak terkait.

Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Publik dalam Pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam aspek *tangible* (berwujud/bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) di Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat dalam pengurusan KTP yaitu ada 2 dimensi yang belum maksimal Kualitas Pelayanannya dalam Pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat, yaitu Dimensi *tangibles* dengan indikator kemudahan proses pelayanan, dan

Dimensi *emphaty* pada indikator Non-diskriminatif.

2. Adapun kinerja Pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat sebagai berikut:
 - a. Sumber Daya Manusia (Petugas Pelayanan)
Petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat cukup efektif dalam menjalankan tugasnya sehingga dalam penyelesaian pengurusan KTP tidak banyak kendala yang dihadapi oleh pengguna layanan.
 - b. Prosedur Pelayanan Kinerja Pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat disini memang jauh dari kata sempurna, dan ada pula masalah prosedur tata

cara dan syarat
mengajukan berkas
pembuatan KTP tidak
begitu jelas dan kurang
dimengerti untuk
sebagian masyarakat

keluhan masyarakat tentang
keterlambatan KTP, dan untuk masalah
biaya pengurusan KTP sendiri, tidak ada
pungutan biaya sama sekali (gratis) dari
awal pengurusan sampai KTP selesai.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka
penulis memberikan saran sebagai berikut:

- c. Sarana dan Prasarana
Kinerja petugas
pelayanan dalam
memberikan Sarana dan
Prasarana bagi
masyarakat sebagai
pengguna layanan di
Kantor Kecamatan
Banjarmasin Barat
dalam pengurusan KTP
sudah maksimal.
 3. Upaya atau cara mengatasi masalah
keterlambatan serta biaya tentang
pengurusan KTP di Kantor Kecamatan
Banjarmasin Barat sebenarnya tidak ada
kendala sama sekali, karena untuk
tanggal penentuan selesai KTP sudah
dijanjikan saat kita datang untuk
mengurus KTP, sejauh ini tidak ada
1. Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat
agar lebih meningkatkan Kualitas
pelayanan yang di nilai kurang
memuaskan atau belum maksimal dalam
proses pelayanannya yaitu pada
Dimensi *tangibles* (bukti fisik) dan
emphaty (empati) agar kedepannya bisa
di tingkatkan lagi untuk kepuasan
 2. masyarakat dalam pelaksanaan proses
pelayanan.
 3. Pengadaan sistem berbasis online dalam
mengelola sistem pengaduan masyarakat
agar lebih menjangkau masyarakat luas,
hal ini akan berjalan dengan efektif serta
efisien.

4. Memberikan pelayanan yang lebih terbuka terhadap masyarakat yang kesulitan dalam menerima informasi prosedur layanan, sebaiknya dibuatkan papan informasi yang jelas, selain itu juga memberikan nomor antrean kepada masyarakat agar pelayanan menjadi tertib.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohman. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon*. Universitas Sultan Agung Tirtayasa.
- Crystalia, G. O. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Hadi, M. G. (2019). *Efektivitas Pelayanan Perekaman E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur Tahun 2018*. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Kolondom, S. K. (2019). Pengaruh Rekrutmen Aparatur Sipil Negara Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 5-84.
- Samudri, A. (2017). *Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin.
- Surya, W. H. (2012). *Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis (studi kasus pelayanan penerbitan KK/KTP)*. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Hasyim.
- Susanti, S. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping*. Universitas Negeri Yogyakarta.

