

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN**

Ika Novita Anggraini, Pembimbing 1 Normajatun, Pembimbing 2 Fakhsiannor

1. Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 16120057
2. Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NIDN. 1116116301
3. Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NIDN. 112010630

Ikanovita275@gmail.com

ABSTRAK

IKA NOVITA ANGGRAINI, NPM 16120057 *“Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin”*.

Bimbingan Ibu Normajatun sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Fakhsiannor sebagai Co Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dan mengetahui apa saja Hambatan dalam Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.

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 Kota Banjarmasin Sudah Berkualitas menurut indikator Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati).

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

ABSTRACT

IKA NOVITA ANGGRAINI, NPM 16120057 *“Quality of Service in Making Electronic Resident Identity Cards (E-KTP) in the Population and Civil Registry Office of Banjarmasin City”*.

Guidance by Ms. Normajatun as the Main Advisor and Mrs. Fakhsiannor as Counselor.

The purpose of this research is to find out the description of Service Quality in the Making of Electronic Resident Identity Cards (e-KTP) at the Population and Civil Registry Office of Banjarmasin City and to know what are the Obstacles in Service Quality in Making Electronic Resident Identity Cards (e-KTP) at the Population and Civil Registration Banjarmasin City.

The research method uses a qualitative approach to the type of descriptive research. Data were collected by interviewing 3 informants. Data analysis using data reduction, data presentation and conclusion drawing.

The results showed that the Quality of Service in Making Electronic Resident Identity Cards (E-KTP) at the Population and Civil Registry Office of Banjarmasin City is Quite Quality according to Tangible (Reliability) indicators, Reliability, Responsiviness, Assurance, and Emphaty (Empathy).

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

PENDAHULUAN

Tugas pokok pemerintah pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Demikian juga dengan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Perda No 21 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam pemberi pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang profesional atau tidak.

Salah satu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banjarmasin adalah pembuatan e-KTP. E-KTP merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat dan dapat dikatakan pembuatan e-KTP ini pelayanan dasar kepada masyarakat, e-KTP meski kelihatannya remeh tetapi merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah sebagai bukti identitas khusus penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan sesuai dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan.

Tantangan yang lebih dihadapi dalam pelayanan publik bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efektif dan efisien, tetapi juga bagaimana pelayanan dapat dilakukan tanpa melihat pangkat masyarakat. Biasanya yang menjadi permasalahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banjarmasin dalam hal pelayanan e-KTP, khususnya kualitas pelayanan aparat pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa untuk masyarakat di haruskan memberi

pelayanan yang lebih berkualitas. Tetapi menurut masyarakat masih ada masalah dalam Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin kemungkinan disebabkan oleh lambannya kinerja aparatur, prosesnya lama dan berbelit, server yang bermasalah, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dll.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Definisi Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Jika berbicara kualitas pelayanan maka yang akan menjadi fokus pembicaraan adalah tentang kepuasan para penerima layanan. Kepuasan para penerima layanan hanya bisa dicapai melalui suatu pelayanan yang berkualitas.

Ada beberapa pendapat mengenai pengertian kualitas pelayanan menurut beberapa para ahli :

Menurut Goeth dan Davis (Tjiptono,2012:51) mengakatan bahwa kualitas adalah sesuatu yang berhubungan dengan prouduk, jasa, manusia, suatu proses, dan lingkungan yang melebihi harapan.

Menurut Wyckof (Rahman Mulyawan, 2016:47) “kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan atas keunggulan untuk memenuhi harapan pelanggan”.

Menurut Sampara (Hardiansyah, 2018:49) mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai standart layanan yang telah di tetapkan sebagai acuan dalam memberikan layanan”.

Dari beberapa pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart yang telah ditentukan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

2. Kendala Kualitas Pelayanan

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukan hal mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus dihadapi. Dalam buku penyusunan standart pelayanan publik lembaga administrasi Negara Republik Indonesia (Hardiansyah, 2018:60) disebutkan bahwa tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan public adalah:

1. Komunikasi
2. Variasi pelayanan.
3. Para petugas pelayanan.
4. Struktur organisasi.
5. Informasi.
6. Kepekaan permintaan dan penawaran.
7. Prosedur.
8. Ketidak percayaan publik terhadap kualitas pelayanan.

3. Hal Yang Harus Diperhatikan Dalam Kualitas Pelayanan

Menurut Gaspersz (Hardiansyah, 2018:70) menyebutkan adanya beberapa hal yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas
3. Kesopanan dan keramahan aparat
4. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerima pesanan maupun penanganan keluhan
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung
6. Kemudahan dalam pelayanan
7. Inovasi dalam pelayanan
8. Penanganan permintaan khusus
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
10. Atribut yaitu pendukung pelayananlainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas music atau TV dsb.

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiansyah (2018:82) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah :

1. Motivasi kerja birokrasi dan aparatur.
2. Kemampuan aparatur.
3. Pengawasan atau kontrol sosial.
4. Perilaku birokrasi atau aparatur.
5. Komunikasi, disposisidan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi.
6. Restrukturisasi organisasi

B. Definisi Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Wasistiono (Hardiansyah 2018:15) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat,tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Lewis dan Gilman (Hayat, 2019:21) bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik yang dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

Pelayanan publik menurut Undang-undang No 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap penduduk Warga Negara Indonesia atas pemenuhan barang, jasa, dan pelayanan publik lainnya.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan yang berlaku.

2. Klasifikasi Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (Hardiansyah, 2019:26) Klasifikas Pelayanan Publik ada 2 kategori, yaitu :

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar
 - a. Kesehatan
 - b. Pendidikan dasar
 - c. Bahan Kebutuhan Pokok
2. Pelayanan Umum
 - a. Pelayanan Administratif
 - b. Pelayanan Barang
 - c. Pelayanan jasa

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan public menurut Hidayati (2012:57) adalah sebagai berikut :

1. Transparansi

2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 344 ayat 2 tentang Pemerintah Daerah, pelayanan public diselenggarakan berdasarkan pada asas :

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Ketepatan waktu, dan
11. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan oleh 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.

5. Standart Pelayanan

Setiap penyelenggara pelayanan public harus memiliki standart pelayanan. Standar merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan public yang wajib di taati. Standart pelayanan public 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

C. Definisi Kartu Tanda Penduduk Elektronik

E-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 e-KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan Penertiban dokumen identitas lainnya.

Setiap Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap yang berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki e-KTP sesuai dengan UU No 24 Tahun 2013 ayat 1 Tentang Administrasi Kependudukan. Kartu tanda penduduk elektronik di buat melalui elektronik, berdasarkan segi fisik ataupun penggunaannya yang berfungsi berdasarkan komputerisasi.

D. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml (Hardiansyah, 2018:287) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

1. Tangibles (Berwujud), merupakan penampilan fisik dari aparatur, fasilitas, peralatan dan sarana prasarana komunikasi dan informasi.
2. Realibility (Kehandalan), merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat dalam pelayanan.
3. Responsiveness (Respon/Ketanggapan), merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pelanggan dengan cepat, tepat, cermat, dan merespon setiap keluhan yang disampaikan pelanggan.
4. Assurance (Jaminan), merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan, jaminan dari segi ketepatan waktu, biaya, dan legalitas.
5. Emphaty (Empati), yaitu perhatian yang diberikan kepada pelanggan dan memahami kebutuhan para pelanggan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Lokasi penelitian penulis adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yang beralamat di Jl. Sultan Adam No 18 Surgi Mufti, Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70116. Untuk mengumpulkan informasi dan data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan 2 teknik pengumpulan data yaitu: wawancara secara mendalam dan dokumentasi.

ANALISIS HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil Kota Banjarmasin merupakan salah satu lembaga teknis daerah di Lingkungan Pemerintahan Kota Banjarmasin yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang administrasi kependudukan.

1. Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

Pengertian maklumat pelayanan adalah suatu pernyataan tertulis yang memuat keseluruhan detail mengenai kewajiban dan janji yang terdapat di dalam standart pelayanan. Adapun maklumat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai berikut :

“ Dengan Ini, Kami Menyatakan Sanggup Melaksanakan Pelayanan Sesuai Dengan Standart Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menepati Janji, Kami Menerima Sanksi Sesuai Perundang-Undangan Yang Berlaku”.

2. Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

Sesuai dengan Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 75 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin adalah sebagai berikut :

Pasal 2 : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang administrasi kependudukan.

Pasal 3 : Untuk melaksanakan tugas sebagaimana di maksud dalam pasal 2, Dinas mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan program dan anggaran;
- b. Pengelolaan dan keuangan;
- c. Pengelolaan dan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik Negara;
- d. Pengelolaan urusan ASN;
- e. Penyusunan dan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- f. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- h. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- i. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan ;
- j. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
- k. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- l. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- m. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan; dan
- n. Pelaksanaan kegiatan penata usahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

Visi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin adalah “Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Prima”.

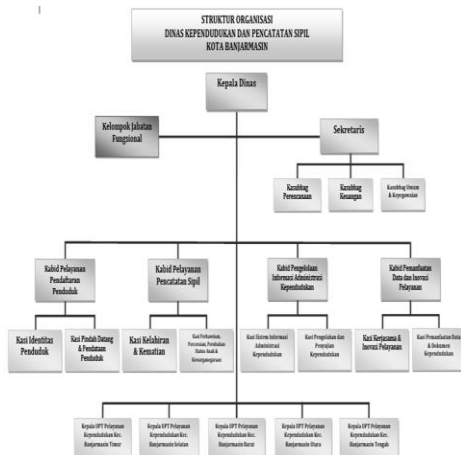
Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kemampuan aparatur dalam bidang Administrasi Kependudukan.
2. Memberikan pelayanan kepada masyarakat secara benar, mudah dan cepat.

3. Menyelenggarakan Administrasi Kependudukan dalam Kerangka Sistem Informasi administrasi Kependudukan (SIAK) secara tertib, terpadu, dan berkelanjutan.
4. Mengupayakan terbangunnya Database Kependudukan.
5. Membangun pemahaman masyarakat terhadap arti pentingnya Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

4. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sesuai dengan Peraturan Walikota Banjarmasin No 75 Tahun 2016



B. Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

Untuk memperoleh data mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin penulis menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml (Hardiansyah, 2018:287) yaitu : Tangibles (Berwujud), Realibility (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati).

1. Tangibles (Berwujud)

Dilihat dari dimensi Tangibles (Berwujud) respon masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan dalam Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sudah berkualitas. Hal dapat dilihat dari penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan sudah baik dan semua pegawai mengenakan seragam dengan rapi, kemudian untuk kenyamanan tempat melakukan pelayanan juga sudah bersih, kantornya nyaman dan tertata dengan rapi, kemudahan dalam proses pelayanannya juga baik, asal berkas yang dibawa sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan, dan untuk kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan semuanya bersikap disiplin, sopan dan ramah kepada masyarakat hanya ada kekurangan di lahan parkir untuk pengguna mobil yang belum cukup memadai dan bagi sebagian orang yang merasa kantornya terlalu jauh.

2. Realibility (Kehandalan)

Dilihat dari dimensi Realibility (Kehandalan) respon masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan dalam Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sudah berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari kecermatan petugas dalam melayani pelanggan baik, standart pelayanan juga sudah jelas dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan kemampuan/keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu selama proses pelayanan sudah ahli dan professional.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Dilihat dari dimensi Responsiveness (Ketanggapan) respon masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan dalam Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sudah berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari aparatur merespon setiap pelanggan yang ingin melakukan pelayanan, pelayanannya pun sebisa mungkin akan di dilakukan dengan cepat, tepat, cermat dan semua keluhan pelanggan akan segera ditanggapi oleh aparat agar tercipta kualitas pelayanan yang baik.

4. Assurance (Jaminan)

Dilihat dari dimensi Assurance (Jaminan) respon masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan dalam Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sudah berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari

kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan, jaminan dari segi ketepatan waktu dan biaya. Karena Kalau untuk mengurus berkas-berkas, scan sidik jari dll sebentar yang lama hanya pencetakan e-ktp biasanya ditentukan 14 hari dan untuk jaminan biaya dalam pelayanan tidak dipungut biaya karena sudah ditanggung oleh pemerintah.

5. **Emphaty (Empati).**

Dilihat dari dimensi Emphaty (Empati) respon masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan dalam Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sudah berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari aparat mendahulukan kepentingan masyarakat bersikap ramah dan sopan. Petugas tidak bersifat diskriminatif/ membeda-bedakan mana jabatan masyarakat yang lebih tinggi dan rendah. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan dari pembahasan bab-bab sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, maka dapat disimpulkan:

1. Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sudah berkualitas dilihat dari dimensi Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati).
2. Hambatan dalam Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin : Parkir mobil yang belum cukup memadai.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran sebagaimana untuk dijadikan bahan masukan kepada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yaitu :

1. Hendaknya lahan parkir mobil diperluas agar mempermudah masyarakat pada saat mengurus dokumen kependudukan.

Sehingga pelayanan dikantor Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin lebih berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Agus Dwiyanto, 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: UGM Press.

Hayat. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : PT Rajagrafindo Persada.

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

Hidayati. 2012. *Kinerja Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Publik*. Bandar Lampung

Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan*. ISBN 978-602-6308-32-0

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&d*, Bandung : Alfabeta

Tjiptono, Fandy, Chandra dan Gregious, 2012. *Jasa, Kualitas, dan Kepuasan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Daerah Kota Banjarmasin No 21 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang No 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

UU No 24 Tahun 2013 ayat 1 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kota Banjarmasin No 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin.

Peraturan Walikota Banjarmasin No 75 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.

Peraturan Walikota Banjarmasin No 75 Tahun 2016
Tentang Bagan Struktur Organisasi Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota
Banjarmasin

Peraturan Walikota Banjarmasin No 127 Tahun
2016 Tentang Uraian Tugas Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.

Jurnal

Saiful Haq, Agus Subarsono, Suji. “Kualitas
Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-Ktp
Pada Kecamatan Suboh Kabupaten
Situbondo”. *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian
Mahasiswa 2014*

Ronald Reagen Dyah Mutiarin. 2015. “Kualitas
Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan
Dempo Selatan Kota Pagar Alam Tahun”.
*Prosiding Konferensi Nasional Ke-4 Asosiasi
Pascasarjana Tinggi Muhammadiyah
(APPTM) ISBN : 978-602-19586-1-6*

Skripsi

Dwi Jatmiko. 2012. “*Kualitas Pelayanan Kartu
Tanda Penduduk (Ktp) Dalam Meningkatkan
Kepuasan Masyarakat (Studi Di Kecamatan
Grobogan Kabupaten Grobogan)*”

Muamar Maldi Wijaya. 2017. “*Kualitas Pelayanan
E-KTP Di Kecamatan Rajabasa (Studi di
Kelurahan Rajabasa Raya, Kecamatan
Rajabasa, Bandar Lampung)*”