

**KUALITAS PELAYANAN PADA UPTD PELAYANAN
PENDAFTARAN PENDUDUK DAN PENCATATAN SIPIL
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN**

Abdur Razak¹, Jumaidi², Herry Febriadi³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: abdurrazak200502@gmail.com

ABSTRAK

Fenomena permasalahan terkait kualitas pelayanan pada UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil mencakup beberapa isu signifikan yang mempengaruhi kenyamanan pengunjung. *Pertama*, ruang tunggu yang bercampur dengan Samsat mengganggu kenyamanan, terutama karena kurangnya pendingin ruangan yang membuat masyarakat merasa gerah saat menunggu antrean. *Kedua*, tidak adanya lahan parkir yang memadai memaksa pengunjung untuk memarkir kendaraan di pinggir jalan, yang berpotensi mengganggu lalu lintas dan meningkatkan risiko keamanan kendaraan. *Ketiga*, kekurangan sarana pendingin ruangan mengakibatkan mesin pencetak KTP tidak dapat digunakan, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama untuk pembuatan KTP. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dari 16 orang sampel. Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator sarana tempat parkir dan kenyamanan ruangan belum baik, meskipun penampilan pegawai dan ketelitian pelayanan cukup baik. Faktor pendukung termasuk pelatihan petugas yang meningkatkan kemampuan pelayanan, sementara faktor penghambat meliputi fasilitas kantor yang kurang memadai. Rekomendasi perbaikan mencakup pembangunan tempat parkir terpisah dari Kantor Samsat, peningkatan kenyamanan ruang tunggu dengan penambahan pendingin ruangan, serta penerapan teknologi informasi untuk mempermudah pengurusan dokumen secara online. Pelatihan berkala bagi petugas juga disarankan agar mereka dapat melayani masyarakat dengan lebih baik dan efisien.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

ABSTRACT

The phenomenon of problems related to service quality at the UPTD Population Registration and Civil Registration Services includes several significant issues that affect visitor comfort. Firstly, the waiting room which is mixed with Samsat disturbs comfort, especially due to the lack of air conditioning which makes people feel stifling while waiting in line. Second, the lack of adequate parking spaces forces visitors to park their vehicles on the side of the road, which has the potential to disrupt traffic and increase vehicle safety risks. Third, the lack of air conditioning means that KTP printing machines cannot be used, so people have to wait longer for KTPs to be made. This research uses qualitative methods with data collection techniques through interviews, observation and documentation from 16 samples. The results of the analysis show that the indicators for parking facilities and room comfort are not good, even though the appearance of the employees and the thoroughness of the service are quite good. Supporting factors include officer training which increases service capabilities, while inhibiting factors include inadequate office facilities. Recommended improvements include building a separate parking lot from the Samsat Office, increasing the comfort of the waiting room by adding air conditioning, and implementing information technology to make it easier to process documents online. Regular training for officers is also recommended so that they can serve the public better and more efficiently.

Keyword: service quality, UPTD Population Registration and Civil Registration Services

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas pokok dan mendasar aparatur, baik sebagai abdi negara maupun abdi masyarakat. Tugas tersebut secara tegas tertuang dalam alinea keempat Undang-Undang Dasar 1945 yang memuat empat tugas pokok aparatur, yaitu: melindungi segenap warga negara Indonesia

dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, memajukan pendidikan karakter bangsa, dan membina ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Hal tersebut tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik yang bermutu, yang sering disebut dengan pelayanan prima, merupakan pelayanan yang optimal dan memenuhi kriteria mutu yang telah ditetapkan. Standar Pelayanan merupakan tolok ukur yang menjadi pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian mutu pelayanan, yang merupakan kewajiban dan komitmen penyelenggara pelayanan kepada masyarakat terkait mutu, efisiensi, aksesibilitas, keterjangkauan, dan keterukuran pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, unsur standar pelayanan yang berkaitan dengan proses pemberian layanan meliputi Persyaratan, prosedur, durasi layanan, biaya/tarif, produk layanan, dan penyelesaian pengaduan. Apabila suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya berhasil menerapkan kriteria mutu tersebut, maka dapat dikatakan bahwa mereka telah memberikan mutu layanan yang tinggi.

Kemampuan pemerintah dalam menyediakan barang publik sangat bergantung pada sektor layanan publiknya. Kualitas layanan publik menjadi topik hangat di Indonesia karena memengaruhi standar hidup masyarakat. Salah satu komponen utama sistem layanan publik di Kabupaten Hulu Sungai Selatan adalah UPTD Dukcapil yang merupakan bagian dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Beberapa layanan terkait administrasi kependudukan di Kabupaten Dahi Selatan ditangani oleh UPT Dukcapil. Layanan tersebut meliputi penerbitan akta kelahiran, kartu tanda penduduk (KTP), dan kartu keluarga (KK).

Keandalan, ketepatan waktu, kepastian, empati, dan fasilitas fisik merupakan beberapa metrik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan publik. Kapasitas petugas untuk memberikan layanan yang benar dan tepat waktu merupakan hal yang kita maksud ketika berbicara tentang keandalan. Ketanggapan petugas polisi merupakan ukuran seberapa cepat mereka menanggapi masalah dan kebutuhan masyarakat. Ketika petugas polisi menanamkan rasa aman dan percaya kepada masyarakat, itu disebut kepastian. Empati menunjukkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kondisi dan kebutuhan masyarakat. Fasilitas fisik mencakup sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan.

Peluncuran layanan administrasi oleh Pemkab Hulu Sungai Selatan di wilayah Dahi, termasuk Kecamatan Dahi Selatan, merupakan langkah strategis untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Sebelumnya, masyarakat harus pergi ke Kandangan untuk mengurus dokumen kependudukan, yang memerlukan waktu dan biaya tambahan. Dengan adanya layanan di Dahi Selatan, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan administrasi kependudukan.

Menurut teori pelayanan publik, kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna layanan. Studi ini bertujuan dalam menganalisis mutu pelayanan di UPTD dukcapil Kecamatan Dahi Selatan berdasarkan indikator-indikator tersebut dan mengidentifikasi faktor-faktor yang bisa berdampak pada mutu pelayanan. Maka, temuan studi ini bisa diproyeksikan mampu memberikan rekomendasi yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UPTD dukcapil, sehingga dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Upaya pemerintah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik diharapkan dapat diperkuat dengan peningkatan kualitas layanan di UPTD Dukcapil. Masyarakat akan lebih puas dan lebih percaya kepada pemerintah jika memperoleh layanan publik yang bermutu.

METODE

Lokasi dalam penelitian ini dilakukan pada UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Daha Selatan yang bertempat di Jalan Impres di Desa Tunbukan Banyu, Kecamatan Daha Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif yang mengandalkan cerita dan pengumpulan data deskriptif untuk menyelidiki fenomena sosial secara mendalam. Wawancara, observasi partisipan, dan analisis dokumen merupakan metode umum pengumpulan data dalam penelitian kualitatif.

Menurut Deirdre D. Johnston dan Scott W. Vanderstoep, pendekatan yang digunakan adalah teknik dan rencana desain yang dimulai dengan tahap hipotesis dan berlanjut melalui pengumpulan data, analisis, dan kesimpulan. Sebenarnya, ada dua aliran pemikiran utama dalam hal metode penelitian: analisis dan pengumpulan data.

Peneliti menggunakan metode penelitian mereka, yang merupakan pola pikir, untuk merencanakan dan melaksanakan penelitian mereka. Pengumpulan, analisis, dan interpretasi data merupakan bagian dari metode ini.

Penelitian ini bersifat kualitatif dan menggunakan strategi penelitian deskriptif. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh pemahaman tentang fenomena yang dialami oleh objek penelitian melalui penggunaan pernyataan-pernyataan yang didasarkan pada berbagai metodologi ilmiah.

Untuk penelitian ini, yang menggunakan pendekatan kualitatif, tujuan utamanya adalah untuk memberikan penjelasan tentang "Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Daha Selatan" dengan menyajikan fakta-fakta secara metodis dengan interpretasi yang benar dan data yang saling terkait, dengan tujuan utamanya adalah mencari kebenaran mutlak dan, yang lebih penting, pemahaman tentang pengamatan yang dilakukan.

Terdapat sejumlah permasalahan dalam pelayanan publik di UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Selatan, sebagaimana terlihat dari temuan awal penulis.:

1. Ruang tunggu yang bercampur dengan Samsat yang dalam melaksanakan kegiatan pelayanan itu mengganggu kenyamanan pengeunjung, apalagi kurangnya pendingin ruangan yang membuat masyarakat merasa gerah atau panas saat menunggu antrean.
2. Tidak adanya lahan parkir yang memadai di UPTD dukcapil mengakibatkan pengunjung harus memarkir kendaraan mereka di pinggir jalan. Setiap harinya masyarakat yang datang kurang lebih 50-60 orang pada jam sibuk. Hal ini tidak hanya menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengunjung, tetapi juga dapat mengganggu lalu lintas dan menimbulkan risiko keamanan bagi kendaraan yang parkir.

Kurangnya sarana AC atau pendingin ruangan yang mengakibatkan tidak bisanya menggunakan mesin pencetak KTP yang membuat masyarakat harus menunggu lebih lama untuk pembuatan KTP.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Pada UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Selatan

1. Berwujud

a. Sarana Tempat Parkir

Sarana tempat parkir adalah fasilitas yang disediakan khusus memarkir kendaraan. Fasilitas ini bisa berupa area terbuka, gedung bertingkat, atau bahkan ruang

bawah tahan. Tujuan utama sarana parkir adalah untuk mengatur lalu lintas kendaraan, menjaga keamanan kendaraan, dan memberikan keamanan bagi pengguna kendaraan.

Merujuk pada temuan wawancara, observasi, dan dokumentasi bisa dijabarkan bahwa fasilitas tempat parkir dinilai kurang memadai. Tempat parkir bercampur dengan Samsat, tidak ada pencahayaan, dan tidak ada tempat parkir khusus.

b. Kenyamanan Ruang

Kenyamanan ruangan adalah cara suatu kantor agar bisa melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang diperoleh berbagai aspek, seperti kenyamanan udara, kenyamanan gerak tubuh, kenyamanan indra mata, dan juga telinga untuk mendengar.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kenyamanan ruang tunggu di UPTD Dukcapil Di Kabupaten Hulu Sungai Selatan belum baik, kenyamanan ruang tunggu masih berdampian dengan Samsat juga ruangan yang panas karena kurangnya pendingin ruangan sehingga terasa panas dan gerah.

c. Penampilan Pegawai

Penampilan pegawai merujuk pada cara seseorang berpakaian dan merawat dirinya saat berada di tempat kerja. Ini dapat dilihat dari berbagai aspek pakaian, kerapian, serta sikap dan etika. Penampilan sering kali mencerminkan profesionalisme kerja. Pakaian yang rapi, sopan dan sesuai dengan dresscode perusahaan dan menjaga penampilan wajah untuk memberikan kesan positif kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa penampilan pegawai di UPTD Dukcapil Di Kabupaten Hulu Sungai Selatan sudah baik, karena pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan penampilan yang bagus dan rapi sehingga memberikan kesan yang baik kepada masyarakat.

2. Keandalan

Keandalan penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat menjadi hal yang krusial dalam menyelesaikan berbagai hal. Sebagai sebuah layanan masyarakat, UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Selatan dikatakan responsif apabila mampu menjalin hubungan dua arah dengan masyarakat. Ketiga instansi terkait di UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Selatan tidak hanya perlu berkomunikasi satu sama lain, tetapi juga perlu berkomunikasi dengan masyarakat untuk mengetahui baik buruknya pelayanan yang telah diberikan. Sikap front line staf juga sangat mempengaruhi tingkat responsivitas pelayanan.

a. Sesuai Dengan Aturan

Sesuai dengan aturan berarti mengikuti atau mematuhi pedoman, norma, atau regulasi yang telah ditetapkan. Dalam menjalankan pelayanan UPTD, hal ini mengacu pada perilaku, tindakan, atau kebijakan yang dijalankan oleh pegawai atau petugas relevan terhadap ketentuan yang ada.

Merujuk pada temuan wawancara dan observasi bisa disimpulkan bahwa petugas sudah memberikan pelayanan secara optimal dan relevan terhadap SOP dan SP yang diterapkan di Disdukcapil di kabupaten hulu sungai selatan.

b. Ketelitian

Ketelitian merujuk pada kemampuan untuk memperhatikan setiap detail dengan cermat dan cepat dan hati-hati dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas. Ini melibatkan kesadaran untuk memastikan bahwa tidak ada kesalahan dan segala sesuatu dilakukan dengan akurat serta sesuai dengan standar yang ditetapkan. Ketelitian sangat penting dalam berbagai bidang, seperti administrasi, akuntansi, riset, dan pekerjaan yang melibatkan data atau perhitungan, karena kesalahan kecil bisa berdampak besar pada hasil akhirnya.

Merujuk pada temuan wawancara dan observasi, bisa dijabarkan bahwa untuk ketelitian petugas sudah sangat teliti untuk menjalankan tugasnya, petugas mengecek kembali berkas sebelum diproses agar tidak terjadinya kesalahan.

3. Tanggapan

Daya tanggap mengacu pada kesiapan karyawan untuk memberikan layanan yang dibutuhkan oleh konsumen dengan segera. Ini mencakup pendekatan proaktif untuk membantu klien yang mencari informasi atau mengajukan keluhan mengenai layanan yang diberikan, serta penekanan pada kesiapan dan ketepatan waktu personel dalam memberikan layanan tanpa penundaan. Penyediaan layanan yang kurang optimal oleh penyedia dapat berdampak buruk pada kepuasan pelanggan dan berpotensi mencoreng reputasi organisasi publik. Dalam manajemen layanan publik, daya tanggap mengacu pada kapasitas organisasi untuk mengidentifikasi persyaratan masyarakat, menetapkan agenda dan tujuan layanan, dan merumuskan program layanan publik yang selaras dengan keinginan dan aspirasi masyarakat. Daya tanggap berkaitan dengan kapasitas organisasi untuk beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang dan memerlukan upaya untuk meningkatkan kesadaran akan hak-hak pengguna layanan melalui keterlibatan mereka dalam pengambilan keputusan mengenai struktur dan substansi layanan.

a. Melakukan Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat

Melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat berarti memberi layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan atau pihak yang dilayani, secara cepat, akurat, dan profesional. Melakukan pelayanan yang tepat adalah kunci untuk membangun hubungan yang baik dalam jangka panjang dengan pelanggan, serta meningkatkan reputasi dan kepercayaan pada suatu organisasi atau perusahaan.

Merujuk pada temuan wawancara dan observasi di atas bisa dijabarkan bahwa dalam melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat petugas telah melaksanakan pelayanan dengan sangat baik, sudah kewajiban bagi petugas melaksanakan pelayanan dengan waktu yang tepat sehingga masyarakat puas terhadap pelayanan yang ditawarkan.

b. Menyampaikan Informasi Yang Jelas

Menyampaikan informasi yang jelas berarti memberikan informasi dengan cara yang mudah dipahami, terstruktur dan tidak membingungkan bagi penerima.

Merujuk pada temuan wawancara, observasi dan dokumentasi bisa dijabarkan bahwa petugas sudah menyampaikan informasi dengan cukup baik, karena informasi yang diberikan oleh petugas mudah untuk diterima masyarakat dan memudahkan dalam pengurusan dokumen.

4. Jaminan dan Kepastian

Jaminan (assurance) dalam konteks pelayanan merujuk pada pengetahuan, kesopanan dan kemampuan staf untuk membangun kepercayaan pelanggan. ini mencakup aspek seperti kredibilitas, keamanan, dan kompetensi yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Dimensi ini penting karena dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan rasa aman dan keyakinan bahwa kebutuhan mereka akan terpenuhi. Jaminan juga melibatkan komunikasi yang efektif dan responsif terhadap keluhan pelanggan.

a. Kreadibilitas

Kreadibilitas merujuk pada tingkat kepercayaan atau reputasi yang dimiliki seseorang, organisasi atau informasi yang dianggap dapat dipercaya. Kreadibilitas sangat penting dalam berbagai konteks, seperti komunikasi, pekerjaan, dan hubungan sosial, karena menciptakan keyakinan dan kepercayaan dari orang lain. Membangun kreadibilitas membutuhkan waktu dan usaha yang konsisten, tetapi sangat penting untuk menciptakan hubungan yang saling percaya dan mendukung dalam berbagai interaksi.

Merujuk pada temuan wawancara dan observasi bisa disimpulkan bahwa kreadibilitas petugas di UPTD Dukcapil cukup baik karena petugas mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

b. Keamanan

Keamanan merujuk pada kondisi atau keadaan bebas dari ancaman, bahaya, atau resiko yang dapat merusak atau membahayakan keselamatan individu, kelompok, atau suatu sistem. Keamanan melibatkan perlindungan terhadap segala sesuatu yang dianggap penting, baik itu fisik, informasi, aset, atau data. Keamanan sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang stabil dan dapat diandalkan, baik pada kegiatan sehari-hari, tempat kerja, maupun dalam sistem teknologi yang digunakan.

Merujuk pada temuan wawancara dan observasi bisa dijabarkan bahwa petugas sudah menyediakan rasa aman bagi masyarakat yang datang ke UPTD Dukcapil. Ruangan dilengkapi dengan CCTV untuk meningkatkan keamanan.

c. Kompetensi

Kompetensi menunjukkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas atau pekerjaan secara efektif dan efisien. Kompetensi mencakup berbagai aspek yang memungkinkan seseorang memenuhi persyaratan atau harapan dalam domain tertentu. Kompetensi sering diukur untuk menilai kualifikasi seseorang dalam suatu pekerjaan atau profesi, dan dapat berkembang seiring dengan pelatihan, pendidikan, serta pengalaman kerja yang terus berlangsung. Kompetensi yang tinggi sangat penting untuk kinerja yang optimal dan kesuksesan dalam berbagai bidang.

Berdasarkan temuan wawancara dan observasi diatas bisa dijabarkan bahwa mengenai kompeten cukup baik, karena petugas sudah memiliki keahlian dengan pelatihan yang dilangsungkan di Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

d. Sopan Santun

Tata krama atau sopan santun merupakan asas perilaku yang muncul dari hasil pergaulan sosial. Norma kesantunan bersifat relatif, yang menunjukkan bahwa persepsi tentang kesantunan berfluktuasi di berbagai lokasi, konteks, atau periode.

Hasil wawancara dan pengamatan menunjukkan bahwa tingkat kesantunan di UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Selatan cukup baik. Petugas menerapkan sikap sopan santun dalam melayani masyarakat, sehingga masyarakat merasa nyaman dan betah dalam melakukan pelayanan.

5. Empati

Empati adalah kemepuan dalam memahami dan merasakan emosi dan juga perspektif individu lain. Dlam komunikasi, empati berperan penting dalam menciptakan hubungan yang mendalam dan saling mendukung. Dengan mendengar secara aktif san memahami perspektif orang lain, kita dapat membangun kepercayaan, mengurangi konflik, dan meningkatkan kualitas hubungan. Empati jugas mambantu menciptakan lingkungan yng aman untuk berbagi, sehingga orang meraqsa lebih nyaman dalam berkomunikasi. Dalam konteks pelayanan publik, komunikasi empati dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan efektivitas interaksi.

a. Memahami Keinginan Pelanggan

Memahami kenginan pelanggan berarti mendengarkan, mengidentifikasi dan menganggap kebutuhan, harapan, serta referensi pelanggan dengan cara yang sesuai. Hal ini penting untuk memberikan layanan yang efisien dan memastikan kepuasan klien. Dengan memahami preferensi klien, perusahaan atau penyedia layanan dapat memberikan produk atau layanan yang lebih sesuai, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan menumbuhkan loyalitas jangka panjang.

Merujuk pada temuan wawancara dan observasi, bisa dijabarkan bahwa untuk memhami keinginan pelanggan sudah cukup baik, karena petugas sudah paham keinginan masyarakat yang datang dan berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

b. Mendahulukan Kepentingan Pelanggan

Mendahulukan kepentingan pelanggan berarti menempatkan kebutuhan dan klepuasan pelanggan sebagai prioritas utam dalam setiap keputusan, tindakan, dan pelayanan yang diberikan. Hal ini mencerminkan komitmen untuk memberikan pejngalaman terbaik untuk konsumen, yang bisa menumbuhkan loyalitas dan hubungan jangka panjang. Dengan menahulukan kepentingan pelanggan, perusahaan tidak hanya memenuhi harapan pelangagan, tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih kuat, yang pada akhirnya dapat meningkatklan reputasi dan keberhasilan bisnis atau pelayanan

Merujuk pada temuan wawancara dan observasi bisa dijabarkan bahwa dalam hal mendahulukan kepentingan pelanggan sudah cukup baik, karena petugas sudah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan menggunakan sistem antrean yang teratur, sehingga tidak ada perbedaan dalam pelayanan

B. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

1. Faktor Pendorong

a. Pelayanan Yang Diberikan Kepada Masyarakat Sudah Bagus

Kemampuan petugas dalam melayani adalah keterampilan dan sikap yang ditunjukkan oleh petugas untuk menyediakan pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat, yang mencakup berbagai aspek teknis, emosional, dan interpersonal. kemampuan dalam melayani mencerminkan bagaimana mereka dapat menyediakan pelayanan yang maksimal dan menumbuhkan pengalaman positif untuk konsumen, yang pada gilirannya meningkatkan citra dan reputasi organisasi tempat mereka bekerja.

Merujuk pada temuan wawancara dan observasi bisa dijabarkan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan dengan sangat baik karena petugas mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan kemampuannya untuk dapat melayani masyarakat dengan sebaik mungkin.

2. Faktor Penghambat

a. Kurangnya Fasilitas Kantor

Kurangnya fasilitas kantor mengacu pada kondisi dimana sebuah kantor tidak memiliki peralatan, perlengkapan atau lingkungan kerja yang memadai untuk mendukung produktivitas petugas dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bisa dijabarkan bahwa untuk fasilitas kantor yang tersedia masih kurang baik karena kurangnya fasilitas tempat parkir yang memadai pengguna kendaraan, kurangnya pendingin ruangan, ruang tunggu masih bercampur/berdampingan langsung dengan kantor bantu Samsat kandang dan mesin pencetak KTP belum bisa dibawa ke UPTD dukcapil dikarenakan ruangan yang panas jadi untuk masyarakat yang ingin membikin KTP harus menunggu 1 minggu baru selesai.

SIMPULAN

Merujuk pada temuan penelitian dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan pada UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Selatan tergolong baik yakni :
 - a. *Pertama*, berwujud (*Tangible*), fasilitas tempat parkir belum memadai karena belum tersedianya tempat parkir khusus dan ruang tunggu masih kurang karena ruang tunggu yang berdampingan langsung dengan samsat dan ruangnya yang panas.
 - b. *Kedua*, keandalan (*Reliability*), petugas sudah menjalankan tugas dengan baik, sesuai SOP dan SP, serta teliti dalam menjalankan tugasnya dan membuat masyarakat percaya dengan pelayanan yang diberikan.
 - c. *Ketiga*, tanggapan (*Responsiveness*), petugas sudah memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat dan menyampaikan informasi dengan jelas.
 - d. *Empat*, Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), petugas memiliki kredibilitas yang baik, memberikan rasa aman kepada masyarakat, dan sudah kompeten dalam menjalankan tugasnya, petugas juga sudah menerapkan sikap sopan dan santun dalam melayani masyarakat.
 - e. *Kelima*, Empati (*Empathy*), petugas sudah dapat memahami keinginan masyarakat yang datang dan mendahulukan kepentingan masyarakat dengan menggunakan sistem antrian yang teratur.

2. Faktor Pendukung

Pelatihan yang diberikan kepada petugas UPTD Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Penacatatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu sungai Selatan menjadi faktor pendorong yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Faktor Penghambat

Kurangnya fasilitas kantor, yakni area parkir yang cukup, tempat tunggu yang nyaman dan belum adanya mesin pencetak KTP di UPTD dukcapil, menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim.Peraturan Bupati (perpub) Kabupaten Hulu Sungai selatan No 9 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil wilayah Daha Utara, Daha Selatan, dan Daha Barat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Anonim.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014

A.Hamdani dan Rambut Lupiyoadi2009, Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta : Salemba Empat,

AntaraneWS Kalimantan Selatan. (2018, Februari 7). Pemkab HSS Launching Layanan Administrasi Dukcapil Wilayah Daha. [Berita daring]. Diperoleh dari <https://kalsel.antaranews.com/berita/63004/pemkab-hss-launching-layanan-administrasi-dukcapil-wilayah-daha>

Dr. Meithiana Indrasari, ST M.M (2019). Pemasaran & kepuasan pelanggan Surabaya: Unitomo Press

Hardiyansyah, A. (2011). Manajemen Pelayanan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Hasbiah, S. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

Libois, B. Etika Publik.

Ma'ali, M. (2019). Pelayanan Publik Pembuatan Buku Pengujian Kendaraan Bermotor (KIR) Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara. STIA Amuntai.

Moenir, S. (1995). Manajemen Pelayanan Publik: Konsep, Strategi, dan Implementasi. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Munir, S. (1995). Manajemen Pelayanan Publik: Konsep, Strategi, dan Implementasi. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rasyid, H. (1997). Manajemen Pelayanan Publik: Konsep, Strategi, dan Implementasi. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Robi, C. K. (2016). Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Praktik. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.



- Sandu, S. (2015). Metode Penelitian Kualitatif: Panduan Praktis untuk Peneliti Pemula. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siyoto, S. (2015). Metode Penelitian Kualitatif: Panduan Praktis untuk Peneliti Pemula. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, P. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tim Penyusun. 2023. Pedoman Penyusunan skripsi STIA Amuntai. Amuntai
- Tjandra, H., dkk. (2005). Asas-Asas Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Zaenal, A., & Muhibudin, A. (2018). Manajemen Pelayanan Publik: Konsep, Strategi, dan Implementasi. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.