

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KTP-EL DAN KIA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN

Mahmudah¹, Sugianor², M. Ridha Anshari³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Email : mahmudah3033@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, masih terdapat kekurangan dalam pelayanan yang dirasakan masyarakat, seperti waktu pelayanan yang lambat, respon petugas yang kurang cepat, dan gangguan pada mesin antrian elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el dan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hasil penelitian Kualitas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari sub variabel Pertama, Ketepatan Waktu Pelayanan, pada indikator waktu tunggu pelayanan cukup baik, pada indikator waktu proses pelayanan cukup baik. Kedua, Akurasi Pelayanan pada indikator kebebasan dari kesalahan sudah baik. Pada indikator hasil yang sesuai aturan cukup baik. Ketiga, Kesopanan dan Keramahan pada indikator respon petugas pelayanan kurang baik, pada indikator keramahan petugas pelayanan cukup baik. Keempat, Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan pada indikator banyaknya petugas pelayanan sudah baik, pada indikator banyaknya fasilitas pelayanan kurang baik. Kelima, Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan pada indikator ruang tunggu cukup baik, pada indikator tempat parkir cukup baik, pada indikator ketersediaan informasi sudah baik. Keenam, Atribut pendukung lainnya pada indikator atribut pendukung pada ruang tunggu (mesin antrian elektronik) kurang baik, pada indikator kebersihan cukup baik. Faktor penghambat termasuk jumlah kursi yang terbatas dan kurangnya respons petugas, sementara faktor pendukung adalah jumlah petugas yang memadai. Diharapkan kepala dinas menambah sarana yang dibutuhkan dan petugas meningkatkan kecepatan dan keramahan dalam pelayanan KTP-el dan KIA.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Pembuatan KTP-el Dan KIA

ABSTRACT

Based on Law Number 25 of 2009 concerning public services, there are still shortcomings in services felt by the community, such as slow service times, inadequate officer responses, and disruptions in electronic queue machines. This study aims to determine the quality of public services in the making of e-ID cards and KIA at the Balangan Regency Population and Civil Registration Office and the factors that affect it. The results of the Quality study show that the quality of service is quite good, this can be seen from the first sub-variable, Service Timeliness, on the indicator of service waiting time is quite good, on the indicator of service process time is quite good. Second, the accuracy of service on the indicator of freedom from error is good. In the indicator of results that follow the rules are quite good. Third, Politeness and Friendliness in the response indicators of service officers are not good, in the indicators of friendliness of service officers are quite good. Fourth, the ease of getting services in the indicator of the number of service officers is good, in the indicator of the number of service facilities is not good. Fifth, the comfort in obtaining services in the waiting room indicator is quite good, in the parking lot indicator is quite good, in the information availability indicator is good. Sixth, other supporting attributes in the supporting attribute indicators in the waiting room (electronic queue machines) are not good, in the hygiene indicators are quite good. Limiting factors include a limited number of seats and a lack of officer response, while a supporting factor is an adequate number of officers. It is hoped that the head of the service will add the necessary facilities and officers will increase the speed and friendliness in the service of e-ID cards and KIA.

Keywords: Quality of Public Services, Making K TP-e- l and KIA

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mematuhi peraturan yang ada. Ini meliputi layanan barang, jasa, dan administratif yang diberikan oleh institusi seperti pemerintah, korporasi, dan lembaga independen. Sesuai dengan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik yang baik dapat memperkuat demokrasi, meningkatkan ekonomi, mengurangi kemiskinan, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Negara wajib melayani semua warga agar hak dan kebutuhan dasar mereka terpenuhi sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelayanan publik adalah salah satu indikator penting untuk menilai kinerja pemerintah. Penilaian ini didasarkan pada kepuasan masyarakat, yang menjadi ukuran keberhasilan pelayanan. Tugas pemerintah dalam pembangunan nasional sangat bergantung pada kinerja pegawai negeri sipil. Oleh karena itu, peranan aparatur pemerintah sangat menentukan keberhasilan pembangunan. Dalam negara modern, pelayanan publik bukan lagi aktivitas yang tidak teratur, melainkan menjadi lembaga yang terstruktur dengan gaji dan jaminan sosial yang layak.

Pemerintah yang kuat mendapatkan dukungan dari masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah wajib memberikan pelayanan terbaik sebagai bentuk ungkapan terima kasih atas dukungan tersebut. Pembangunan fasilitas publik yang baik dan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat di daerah. Salah satu pelayanan pemerintah adalah dalam bidang administrasi kependudukan. Sesuai pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan mencakup pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Balangan menjalankan pelayanan administrasi publik ini di Kalimantan Selatan. Layanan kependudukan yang disediakan meliputi pembuatan Kartu Keluarga, KTP-el, Surat Pindah, dan Kartu Identitas Anak. Pencatatan sipil mencakup akta kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, dan beberapa proses lainnya.

Menurut Permendagri Nomor 109 Tahun 2019, masyarakat bisa mencetak dokumen seperti akta kelahiran, akta kematian, dan Kartu Keluarga secara mandiri. Dokumen tersebut memiliki kekuatan hukum yang sama dengan dokumen resmi. Namun, untuk pembuatan KTP-el dan KIA, masyarakat masih perlu datang ke Dinas langsung. Dari penelitian awal, ditemukan beberapa masalah dalam pelayanan publik terkait KTP-el dan KIA yang mempengaruhi kualitas layanan. Pertama, waktu penyelesaian sering kali lebih lama daripada standar satu hari, menyebabkan kecewa bagi masyarakat yang menunggu. Kedua, beberapa petugas kurang responsif terhadap masyarakat di loket KTP-el. Ketiga, mesin antrian elektronik sering mengalami masalah, sehingga mempersulit pengambilan nomor antrian dan terkadang harus dilakukan secara manual.

Adapun Hasil Penelitian Terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini adalah, *Pertama*, Nisya Ulfah (2022) dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan pelayanan tersebut. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sampel terdiri dari 12 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di dinas tersebut cukup baik, meskipun terdapat beberapa kelemahan, antara lain kurangnya keahlian pegawai sesuai bidangnya serta seringnya keterlambatan dalam pelayanan. Masyarakat juga mengeluhkan ketidakpuasan terkait harapan yang tidak terpenuhi. Beberapa indikator, seperti tanggapan terhadap keluhan pelanggan dan pemahaman keinginan pelanggan, dinyatakan kurang baik. Namun, terdapat aspek positif, seperti penerimaan masukan dari berbagai pihak dan penggunaan teknologi dalam pelayanan. Faktor yang

mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sumber daya manusia dan kendala jaringan internet. Untuk peningkatan kualitas pelayanan, disarankan agar kepala dinas memberikan pelatihan dan arahan kepada pegawai (Ulfah, 2022). *Kedua*, Hartina (2022) juga dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai meneliti kualitas pelayanan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, alat pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan jumlah sampel 11 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran dinyatakan buruk, sementara akta kematian memiliki nilai yang baik. Indikator kehandalan menunjukkan kelemahan dalam pelayanan akta kelahiran, tetapi baik dalam akta kematian. Sarana dan prasarana serta kedisiplinan dalam pembaharuan dinyatakan buruk, sedangkan kecepatan dalam pelayanan akta kematian baik. Jaminan dan empati dari petugas pelayanan menunjukkan nilai baik. Untuk meningkatkan pelayanan, diusulkan penambahan tenaga operator dan updating data kependudukan secara berkala. Selain itu, masyarakat diharapkan lebih sadar akan pentingnya pelaporan data dan memarkir kendaraan dengan rapi. (Hartina, 2022)

Pengertian kualitas menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:54) adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, serta melakukan segala sesuatu dengan benar yang dapat membahagiakan pelanggan. Ibrahim dalam Hardiyansyah (2018:55) menyatakan bahwa kualitas merupakan kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, di mana penilaian kualitas terjadi saat pelayanan publik diberikan. Morgan dan Murgatroyd dalam Mukarom (2015:105) menjelaskan bahwa kualitas adalah keseluruhan fitur dari suatu produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan tertentu. Pasolong (2022:156) mengartikan kualitas sebagai kesesuaian antara harapan terhadap pelayanan barang, jasa, atau administrasi dengan kenyataan yang memberikan kepuasan.

Ratmino dan Winarsih dalam (Hardiansyah, 2018), mendefinisikan pelayanan publik sebagai semua bentuk jasa pelayanan baik barang maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Ivancevich dalam (Mukarom, 2015). mendefinisikan pelayanan publik sebagai produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha manusia. KEMENPAN Nomor 63 tahun 2004 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan. Wasistiono dalam Hardiyansyah (2018:15) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah atau pihak swasta untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sinambela dalam (Mulyadi, 2018), mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan pemerintah yang memberikan keuntungan dengan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak berwujud fisik. Moenir dalam (Pasolong, 2022), menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Ibrahim dalam (Rahayu, 2020), menekankan bahwa kualitas pelayanan publik berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Albrecht dalam (Mukarom, 2015), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik hasil dari interaksi berbagai aspek, termasuk sistem pelayanan dan sumber daya manusia. Stanton dalam (Saleh, 2021), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat baik buruknya kegiatan yang tidak terikat pada penjualan produk dan jasa lainnya. Kesimpulannya, kualitas pelayanan publik adalah usaha untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat baik berupa barang atau jasa yang diharapkan dapat memenuhi ekspektasi dan

memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Penyedia jasa tidak harus mengikuti semua keinginan pengguna layanan dalam menentukan kualitas pelayanan.

Menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:55), ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan publik meliputi: ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, serta atribut pendukung lainnya. Menurut Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2018:63), kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu: tangible (berwujud), yang mencakup kualitas sarana dan prasarana pelayanan serta kesiapan pegawai; reliability (kehandalan), yang mengukur kemampuan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat; responsiveness (ketanggapan), yang mengukur kecepatan pegawai dalam pelayanan; assurance (jaminan), yang meliputi pengetahuan dan sopan santun pegawai; dan empathy (empati), yang mengukur kemampuan pegawai dalam memahami keluhan masyarakat.

METODE

Metode penelitian yang dipilih penulis adalah menggunakan pendekatan yang bersifat Kualitatif, pendekatan kualitatif adalah cara kerja penelitian yang menekankan pada aspek pendalaman data demi data guna mendapatkan kualitas hasil penelitian, ini juga sekaligus dijadikan sebagai pedoman langsung terhadap apa yang dikumpulkan berikutnya di dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Secara keseluruhan, informan yang dilibatkan berjumlah sepuluh orang dengan menggunakan purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan metode pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan *membercheck*. (Sugiyono, 2019)

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el dan KIA Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan

1. Ketepatan waktu pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan menjadi sebuah indikator yang menentukan baik atau buruknya kualitas pelayanan karena bila sebuah pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan maka hasil dari pelayanan tersebut dapat dikatakan baik.

a. Waktu tunggu pelayanan

Waktu tunggu dalam pelayanan dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan memiliki kejelasan waktu, yang mana waktu tunggu pelayanan tersebut harus sesuai dengan SOP yang ada. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu cukup baik. Karena rata-rata waktu penyelesaian pembuatan KTP-el dan KIA kurang dari 1 hari, asalkan tidak terdapat kendala seperti gangguan jaringan internet, gangguan sistem pada aplikasi SIAK dan terhambat mendapatkan tanda tangan elektronik

Berdasarkan observasi peneliti waktu tunggu pelayanan hanya memerlukan waktu tunggu 30 menit, namun terkadang penyelesaiannya sedikit lama dimana penyelesaian pembuatan KTP-el dan KIA membutuhkan waktu 1 atau 2 jam karena permasalahan pada jaringan dan terhambat dalam mendapatkan tanda tangan elektronik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan cukup baik. Dimana rata-rata waktu tunggu pelayanan hanya memerlukan waktu

30 menit, namun terkadang waktu tunggu bisa menjadi sedikit lebih lama karena terjadi permasalahan pada sistem jaringan, gangguan pada aplikasi SIAK, dan terkendala saat ingin mendapatkan tanda tangan elektronik .

b. Waktu proses pelayanan

Waktu proses pelayanan merupakan salah satu indikator dari pelayanan, karena proses pelayanan yang cepat akan meningkatkan nilai dari kualitas pelayanan itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa waktu proses cukup baik. Karena jika berkas yang masyarakat bawa sudah lengkap, maka proses pelayanan dapat langsung dimulai sehingga proses pelayanan dapat berjalan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan waktu proses pelayanan cukup baik. Karena proses pembuatan KTP-el dan KIA terkadang bisa sesuai dengan waktu yang ditentukan, namun terkadang juga bisa mengalami keterlambatan penyelesaian karena adanya gangguan pada sistem jaringan.

2. Akurasi pelayanan

Akurasi pelayanan merupakan tingkat ketepatan dan kebebasan dari kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

a. Bebas dari kesaahan

Bebas dari kesalahan disini artinya hasil pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa hasil pelayanan dalam pembuatan KTP-el dan KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan cukup baik. Karna petugas sudah teliti sebelum melekuakan pembuatan KTP-el ataupun KIA. Namun terkadang dalam hasil pelayanan pembuatan KTP-el dan KIA masih terdapat kesalahan, akibat adanya kesalahan data milik masnyarkat saat melakukan pembuatan KTP-el dan KIA.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kebebasan dari kesalahan sudah baik. Karena dari hasil pelayanan minim terdapat kesalahan dalam pembuatan KTP-el dan KIA. Namun terkadang masi terdapat kesalahan yang disebabkan oleh data masyarakat sendiri.

b. Hasil yang sesuai aturan

Hasil yang sesuai aturan menunjukkan kualitas pelayanan yang tinggi, saat hasil yang diberikan sesuai dengan standar dan harapan yang diinginkan maka hasil tersebut akan memberikan kepuasan untuk pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa hasil yang sesuai aturan dalam pelayanan pembuatan KTP-el dan KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan sudah baik.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi dapat disimpulkan bahwa hasil yang sesuai aturan dalam pelayanan pembuatan KTP-el dan KIA cukup baik. Karena sebagian petugas sudah mengikuti peraturan yang ada dalam memberikan pelayan dan sebagian lagi masih belum mengikuti aturan yang ada. Lalu untuk SOP tergantung keadaan dilapangan, yang menyebabkan terkadang hasil pelayanan yang diberikan sesuai dan terkadang tidak sesuai.

3. Kesopanan dan keramahan

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu acuan masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan, jika sikap dan perilaku petugas saat memberikan pelayanan baik maka penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik akan baik dan begitupun sebaliknya.

a. Respon petugas pelayanan

Kualitas pelayanan terhadap masyarakat dapat dilihat dari respon petugas saat melayani. Respon petugas yang sopan dan cepat dalam melayani, tentu akan memberikan rasa senang dan nyaman bagi masyarakat saat melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa respon petugas pelayanan pembuatan KTP-el dan KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan kurang baik. Karena respon pelayanan yang diberikan petugas masih lambat dan bahkan masih ada petugas yang terkesan cuek kepada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan.

Berdasarkan observasi peneliti respon petugas pelayanan dalam pembuatan KTP-el dan KIA kurang baik. Karena masih ada petugas yang masih kurang tanggap saat memberikan pelayanan kepada masyarakat saat melakukan pembuatan KTP-el dan KIA. Seperti lambat dalam memahami keinginan masyarakat dan tidak memiliki inisiatif untuk bertanya saat ada masyarakat yang datang untuk melakukan pembuatan KTP-el dan KIA.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa respon petugas kurang baik. Karena respon petugas saat memberikan pelayanan dalam pembuatan KTP-el dan KIA masih lambat, selain itu juga masih ada petugas yang memberikan respon cuek kepada masyarakat.

b. Keramahan dalam memberikan pelayanan

Keramahan petugas saat memberikan pelayanan menjadi aspek penting yang digunakan masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa keramahan petugas pelayanan dalam pembuatan KTP-el dan KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan cukup baik. Karena petugas pelayanan menyapa masyarakat terlebih dahulu saat melakukan pelayanan, bahkan tidak segan untuk meminta maaf kepada masyarakat jika mereka melakukan kesalahan. Namun beberapa petugas masih ada yang kurang ramah saat memberikan pelayanan, seperti cuek kepada masyarakat.

Berdasarkan observasi peneliti keramahan petugas pelayanan dalam pembuatan KTP-el dan KIA cukup baik. Karena petugas sudah memberikan pelayanan yang ramah, namun masih ada beberapa petugas yang masih kurang ramah dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa keramahan petugas pelayanan cukup baik. Karena kebanyakan petugas sudah melakukan pelayanan dengan ramah, namun memang masih ada beberapa petugas yang belum sepenuhnya menerapkan sikap ramah saat melakukan pelayanan.

4. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu tersedianya kebutuhan yang diperlukan masyarakat saat menggunakan pelayanan.

a. Banyaknya petugas pelayanan

Jumlah petugas pelayanan yang tersedia diloket pelayanan tentu berpengaruh terhadap kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Saat jumlah petugas pelayanan memadai maka masyarakat dapat dilayani dengan maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa jumlah petugas pelayanan pembuatan KTP-el dan KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan sudah baik. Hal itu dapat dilihat dari jumlah petugas yang sudah banyak dan petugas bisa bergantian saat memberikan pelayanan.

Berdasarkan observasi peneliti jumlah petugas pelayanan dalam pembuatan KTP-el dan KIA sudah baik. Karena untuk pembuatan KTP semua posisi sudah ada yang mengisi, mulai dari penjaga loket pelayanan, petugas perekaman, dan petugas yang mencetak. Begitu pula dengan petugas pembuatan KIA, dan misalnya ada petugas yang tidak masuk dapat digantikan oleh petugas yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa jumlah petugas pelayanan sudah baik. Karena untuk jumlah petugas KTP sudah memadai untuk mengisi semua posisi yang disediakan dan begitu pula dengan petugas KIA, serta jika ada petugas yang tidak masuk dapat digantikan sementara.

b. Fasilitas dalam pelayanan

Fasilitas dalam pelayanan juga berpengaruh terhadap kemudahan dalam pelayanan, saat fasilitas pelayanan sudah terpenuhi maka kemungkinan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas akan lebih tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan pembuatan KTP-el dan KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan kurang baik. Karena alat yang digunakan untuk melakukan pelayanan masih terbatas, selain itu alat cetak yang digunakan merupakan alat cetak yang lama sehingga terkadang hasil cetaknya kurang bagus.

Berdasarkan observasi peneliti fasilitas pelayanan dalam pembuatan KTP-el dan KIA kurang baik. Karena jumlah alat seperti kamera, dan perekam retina mata yang hanya ada 1, jadi jika alat itu digunakan saat pelayanan jemput bola, maka pelayanan perekaman KTP-el di kantor Disdukcapil ditutup sementara. Selain itu printer KTP-el dan KIA yang terkadang macet dan juga menghasilkan cetakan kartu yang bergaris-garis, selain itu pencetakan KTP-el dan KIA yang berlebihan akan menyebabkan printer eror.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan dalam pembuatan KTP-el dan KIA kurang baik. Karena beberapa alat penting jumlahnya masih terbatas dan untuk printer KTP-el dan KIA masih menggunakan printer yang lama sehingga terkadang kartu yang dicetak hasilnya kurang bagus atau bahkan mengalami kegagalan saat mencetak.

5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayan

Kenyamanan tempat dalam pelayanan juga menjadi hal yang harus diperhatikan saat ingin memberikan pelayanan yang berkualitas. Karna dengan tersedianya tempat pelayanan yang nyaman maka masyarakat akan merasa senang dan betah saat menunggu untuk memperoleh pelayanan.

a. Ruang tunggu

Kenyamanan ruang tunggu yang disediakan merupakan hal pertama yang harus diperhatikan agar kualitas pelayanan yang diberikan bisa disebut baik. Ruang tunggu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan saat ini hanya tersedia di dalam ruangan, berbeda dengan ruang tunggu yang disediakan pada tahun lalu dimana ruang tunggu juga disediakan di luar ruangan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa ruang tunggu yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan kurang baik. Karena luas ruangan yang masih kurang jika banyak masyarakat yang datang, jumlah kursi yang kurang jika banyak masyarakat yang datang, dan kurangnya kursi untuk pengisian formulir.

Berdasarkan observasi peneliti ruang tunggu yang disediakan masih kurang baik. Karena ruang tunggu yang disediakan memang cukup sempit, lalu untuk kursi tunggu juga terbatas dimana hanya tersedia 5 kursi Panjang yang muat untuk 3 orang dewasa dan 3 kursi untuk mengisi formulir.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu untuk pelayanan pembuatan KTP-el dan KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan masih kurang baik. Hal itu bisa dilihat dari luas ruangan yang masih sempit, jumlah kursi tunggu yang terbatas, dan kursi untuk pengisian formulir yang kurang.

b. Tempat parkir

Kenyaman tempat parkir juga perlu diperhatikan, karena masyarakat yang datang menggunakan kendaraan pribadi tentu menginginkan tempat yang nyaman untuk memarkirkan kendaraannya.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa tempat parkir yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan kurang baik. Karena luas tempat parkir yang masih kurang, tidak tertib saat parkir, dan kurangnya kanopi untuk melindungi kendaraan.

Berdasarkan observasi peneliti tempat parkir yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan cukup baik. Karena tempat parkir yang disediakan sudah cukup luas, akan tetapi jika banyak masyarakat yang datang tempat parkir yang disediakan masih kurang. Lalu belum terpasangnya kanopi juga membuat kendaraan masyarakat kepanasan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa tempat parkir untuk pelayanan pembuatan KTP-el dan KIA yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan cukup baik. Hal itu bisa dilihat dari tidak adanya kanopi yang dipasang untuk melindungi kendaraan masyarakat, lalu luas tempat parkir yang terbatas karena harus berbagi dengan tempat parkir mobil dan masih adanya pegawai yang memarkirkan kendaraan mereka ditempat parkir masyarakat yang menyebabkan perkiran tersebut cepat penuh.

c. Ketersediaan informasi

Ketersediaan informasi juga merupakan penunjang kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, saat informasi yang disediakan mudah diakses tentu akan memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang ingin menggunakan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa ketersediaan informasi dalam pelayanan pembuatan KTP-el dan KIA yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan sudah baik. Karena pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan selalu memberikan informasi kepada pihak terkait jika ada masyarakat yang belum melakukan perekaman KTP-el dan KIA. Selain persyaratan atau alur pembuatan KTP-el dan KIA, bisa dilihat pada website dan social media Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Berdasarkan observasi peneliti untuk ketersediaan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pembuatan KTP-el dan KIA sudah baik. Karena memang mudah diakses melalui sosial media atau website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Dan jika ada masalah dalam pelayanan pembuatan KTP-el dan KIA akan langsung diberitahukan dengan menempelkan kertas pemberitahuan di loket pelayanan KTP-el dan KIA.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa ketersediaan informasi dalam pelayanan pembuatan KTP-el dan KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan sudah baik. Karena pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan akan langsung menghubungi pihak terkait jika masih ada penduduk yang memiliki KTP-el dan KIA, selain itu informasi mengenai pelayanan pembuatan KTP-el dan KIA sudah bisa diakses melalui sosial media atau website.

6. Atribut pendukung lainnya

a. Atribut pendukung pada ruang tunggu

Dalam penelitian ini atribut pendukung yang dimaksud adalah mesin antrian elektronik yang diletakkan di area ruang tunggu. Tujuan disediakan mesin antrian elektronik agar masyarakat yang datang menggunakan pelayanan dapat tertib, karena ketertiban dalam suatu pelayanan juga berpengaruh dalam kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa mesin antrian elektronik yang disediakan kurang baik. Akibat mesin yang sering mengalami kemacetan saat ingin mengambil nomor antrian, masyarakat jadi tidak mendapatkan nomor antrian dan antrian masih tetap dipanggil secara manual.

Berdasarkan observasi peneliti mengenai mesin antrian elektronik yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, mesin antrian tersebut kurang baik. Karena mesin antrian tersebut tidak membantu dalam mendapatkan nomor antrian, mesin antrian elektronik tersebut sering tidak berfungsi, sehingga antrian masyarakat tetap dipanggil secara manual.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa mesin antrian elektronik yang disediakan dalam pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan kurang membantu. Karena mesin antrian elektronik tersebut masih sering mengalami macet saat ingin digunakan, sehingga masyarakat tetap harus dipanggil secara manual.

b. Kebersihan

Kebersihan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, terlebih lagi jika itu menyangkut tempat yang sering digunakan masyarakat. Semakin kebersihan itu terjaga maka akan semakin baik pula penilaian masyarakat terhadap kualitas tempat tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kebersihan cukup baik. Karena area ruang tunggu sudah bersih, namun ketersediaan air di toilet untuk tamu/masyarakat sering kosong, yang menyebabkan kesulitan bagi masyarakat yang ingin bersih-bersih setelah buang air.

Berdasarkan observasi peneliti mengenai kebersihan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan cukup baik. Karena ruang tunggu sudah bersih, disediakan tempat cuci tangan, tong sampah, dan area tersebut sudah bebas rokok. Namun masih banyak keluhan mengenai kurangnya air pada toilet tamu/masyarakat yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kebersihan dalam pelayanan pembuatan KTP-el dan KIA yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup baik. Karena diruang tunggu sudah tersedia fasilitas pendukung kebersihan lain seperti tempat cuci tangan dan tong sampah lalu area tersebut juga sudah bebas dari rokok. Namun ketersediaan air pada toilet masyarakat masih sering kosong.

Faktor- faktor yang memengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el dan KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan

1. Faktor penghambat

a. Jumlah kursi pada ruang tunggu yang terbatas

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara faktor penghambat tentang kurangnya kenyamanan pada ruang tunggu kurang baik. Karena banyaknya keluhan dari masyarakat yang menggunakan pelayanan mengenai kurangnya kenyamanan pada ruang tunggu.

b. Kurang memadainya sarana pembuatan KTP-el dan KIA

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat tentang kurangnya memadainya sarana dalam pelayanan pembuatan KTP-el dan KIA belum baik. Karena jumlah alat seperti kamera yang hanya ada 1, selain itu printer KTP-el dan KIA yang digunakan merupakan alat yang lama, sehingga hasil cetaknya pun terkadang kurang bagus.

2. Faktor pendorong

a. Jumlah petugas pelayanan yang memadai

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung jumlah petugas pelayanan sudah memadai. Karena proses pelayanan masih bisa berjalan dengan lancar, jika ada salah satu petugas yang tidak dapat masuk. Sebab sudah ada petugas lain yang dapat menggantikan sementara.

b. Ketelitian petugas dalam pembuatan KTP-el dan KIA

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi faktor pendukung tentang ketelitian petugas sudah baik. Hal itu bisa dilihat dari minimnya kesalahan yang dilakukan petugas saat menginput data masyarakat, sehingga hasil yang diberikan bisa sesuai dengan data masyarakat..

SIMPULAN

Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el dan KIA pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari aspek dimensi kualitas pelayanan, yaitu: Ketepatan Waktu Pelayanan, pada indikator waktu tunggu pelayanan

cukup baik, karena rata-rata waktu tunggu yang hanya 30 menit jika tidak ada gangguan. Pada indikator waktu proses pelayanan cukup baik, karena proses pelayanan yang terkadang sesuai SOP dan terkadang tidak sesuai dengan SOP. Akurasi Pelayanan pada indikator kebebasan dari kesalahan sudah baik, karena sudah minim terdapat kesalahan pada produk hasil pelayanan. Hasil yang sesuai aturan cukup baik, karena Karena sebagian petugas sudah mengikuti peraturan yang ada dalam memberikan pelayan dan sebagian lagi masih belum mengikuti aturan yang ada. Kesopanan dan Keramahan pada indikator respon petugas pelayanan kurang baik, karena respon petugas yang lambat dan terkadang cuek. Pada indikator keramahan petugas pelayanan cukup baik, karena sebagian petugas sudah memberikan pelayanan prima dan sebagian lagi belum. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan pada indikator banyaknya petugas pelayanan sudah baik, karena jumlah petugas pada pelayanan KTP-el dan KIA sudah memadai. Pada indikator banyaknya fasilitas pelayanan belum baik, karena masih adanya fasilitas penting yang jumlahnya terbatas dan alat cetak yang lama menyebabkan hasil cetak yang kurang bagus bahkan gagal cetak. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan pada indikator ruang tunggu kurang baik, karena luas ruang yang terbatas dan jumlah kursi yang terbatas. Pada indikator tempat parkir cukup baik, karena belum adanya kanopi, luas area parkir yang terbatas, dan kurang tertibnya petugas saat parkir. Pada indikator ketersediaan informasi sudah baik, karena informasi mengenai pelayanan sudah bisa diakses melalui internet atau sosial media. Atribut pendukung lainnya pada indikator atribut pendukung pada ruang tunggu (mesin antrian elektronik) kurang baik, karena mesin antrian elektronik yang sering macet saat digunakan. Pada indikator kebersihan cukup baik, karena ruang tunggu sudah bagus, namun air pada toilet sering kosong. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP el dan KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, yaitu : Pertama faktor pendukung kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el dan KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan adalah jumlah petugas pelayanan yang memadai dan ketelitian petugas dalam pembuatan KTP-el dan KIA. Sedangkan faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el dan KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan adalah jumlah kursi yang terbatas pada ruang tunggu dan kurang memadainya sarana pembuatan KTP-el dan KIA.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hartina (2022) *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Mukarom, Z. (2015) *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyadi, D. (2018) *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2022) *Manajemen Talenta Aparatur Sipil Negara*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Rahayu, A. (2020) *Pelayanan publik dan E-Government:sebuah teori dan konsep*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Saleh, M. (2021) *Strategi Komunikasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Institusi Pemerintahan*. Malang: Intrans Publishing.
- Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Ulfah, N. (2022) *Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Selatan*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.