

## EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN

M. Nizar Fahlevi<sup>1</sup>, Irza Setiawan<sup>2</sup>, Munawarah<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: [jikananti33@gmail.com](mailto:jikananti33@gmail.com)

### ABSTRAK

Efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan masih belum berjalan dengan maksimal yang mana permasalahannya adalah Masih terdapat publik yang belum memahami pemanfaatan layanan, fasilitas penunjang yaitu jaringan akses internet yang kurang optimal dan Banyaknya keluhan dan kritik dari masyarakat terkait layanan administrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, sumber data diambil melalui penarikan secara purposive sampling berjumlah 11 orang. Hasil dari penelitian Pertama, hasil sudah efektif. Manfaat sudah efektif. Kedua, adaptasi belum efektif. Bekerja secara flexible sudah efektif. Ketiga, kualitas peningkatan pelayanan belum efektif. Meningkatkan kuantitas belum baik. Keempat, produksi sudah efektif. Kelima, sumberdaya sudah efektif. Kualitas sumberdaya sudah efektif. Faktor-faktor yang mempengaruhi terbagi dua yaitu faktor penghambat adalah belum memahami pemanfaatan layanan, jaringan internet yang belum memadai dan banyaknya keluhan dari masyarakat. Sedangkan faktor pendukung peningkatan layanan yang dilakukan, adanya manfaat pelayanan yang diberikan dan informasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Disarankan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan perlunya penyampaian yang menyeluruh kepada masyarakat secara langsung.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan Publik

### ABSTRACT

*The effectiveness of public services at the Population and Civil Registration Service of Balangan Regency is still not running optimally, the problem is that there are still people who do not understand the use of services, supporting facilities, namely internet access networks that are less than optimal and many complaints and criticisms from the public regarding administrative services. This research uses a qualitative approach with a descriptive-qualitative type, the data collection techniques used are interviews, observation and documentation, data sources were taken through purposive sampling, totaling 11 people. Results from research First, the results are effective. Benefits are effective. Second, adaptation has not been effective. Working flexibly has been effective. Third, improving the quality of service has not been effective. Increasing the quantity is not good. Fourth, production is effective. Fifth, resources are effective. The quality of resources is effective. The influencing factors are divided into two, namely inhibiting factors, namely not understanding the use of services, inadequate internet network and many complaints from the public. Meanwhile, the supporting factors for improving the services provided are the benefits of the services provided and the service information provided to the community. It was suggested to the Head of the Population and Civil Registration Service of Balangan Regency that there was a need for comprehensive delivery to the community directly.*

**Keywords:** Effectiveness, Public Service

### PENDAHULUAN

Efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan masih belum berjalan dengan maksimal, karena masih kurangnya pelayanan dan respon serta kepuasan pelayanan petugas kepada masyarakat dan juga kurangnya sosialisasi mengenai efektivitas waktu administrasi sehingga masih ada masyarakat belum mengetahui kapan waktu pembuatan akta dan administrasi dilakukan.

Terkait dengan lima dimensi efektivitas pelayanan, dengan aspek tangible, sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan yang belum memadai.

Hal ini menjadikan masyarakat yang mengantri merasa kurang nyaman dengan adanya masyarakat yang mengantri setiap harinya. aspek reliability atau keandalan, yaitu belum memuaskannya fektivitas kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti akta kelahiran, KK, dan KTP Elektronik (e-KTP). aspek responsiveness (daya tanggap), yaitu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dinilai kurang cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat Kabupaten Balangan. aspek asuransi atau Jaminan yang dimaksud meliputi jaminan keamanan dan kepuasan masyarakat pengguna jasa. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan kurang menjamin lamanya pemrosesan produk yang salah, ditunjukkan dengan ketidakpastian waktu yang diperlukan untuk membenarkan produk tersebut.

Adapun permasalahan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan adalah:

1. Masih terdapat publik yang belum memahami pemanfaatan layanan dokumen kependudukan. Serta minimnya penyuluhan dari pemerintah pada publik yang pada akhirnya malah berpengaruh terhadap efektifitas program pelayanan administrasi kependudukan. (*Sumber : SOP Administrasi Kependudukan, 2023*)
2. Masalah lain yang peneliti temukan pada saat datang ke lokasi yaitu mengenai fasilitas penunjang yaitu jaringan akses internet yang kurang optimal. Karena Jaringan internet adalah salah satu alat pendukung yang ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten Balangan sebagai alat untuk pendukung pelayanan, hanya saja koneksi internet yang tidak stabil pada saat melakukan pelayanan, mengakibatkan data pelayanan yang sudah dibuat menjadi terhambat proses pengiriman data untuk penerbitan kartu kependudukan. Hal tersebut terjadi karena semua pelayanan dan aparatur di kecamatan menggunakan jaringan internet tersebut dimana dalam kecamatan tersebut terdapat 10 unit kompeter yang menggunakan jaringan internet tersebut sehingga dalam mengimput data menjadi tidak stabil. (*Sumber : Sarana dan Prasarana Administrasi Kependudukan, 2023*)
3. Banyaknya keluhan dan kritik dari masyarakat terkait layanan administrasi kependudukan yang peneliti dapatkan dari ulasan pada kotak saran Disdukcapil Balangan, masyarakat mengaku kecewa dengan pelayanan yang telah diperoleh, dikarenakan masyarakat merasa tidak adanya kejelasan dari pihak instansi terkait dokumen kependudukannya. sehingga mengakibatkan proses pelayanan menjadi lambat. (*Sumber : Data Keluhan Masyarakat, 2023*)

Berdasarkan latar belakang pada masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti “Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Balangan”.

## **METODE**

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, sumber data diambil melalui penarikan secara *purposive sampling* berjumlah 11 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif dan mengadakan *membercheck*

## **PEMBAHASAN**

Produktivitas adalah kemampuan setiap orang, sistem, atau suatu perusahaan yang dilakukan untuk menghasilkan barang atau jasa. Dalam meningkatkan produktivitas, sumber daya manusia menjadi elemen paling penting yang harus diakui dan diterima. Produktivitas adalah faktor mendasar yang mempengaruhi kemampuan bersaing dalam sebuah perusahaan. Secara garis besar,

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat di simpulkan bahwa hasil sudah efektif yang mana pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil jauh lebih meningkat dari

tahun sebelumnya, baik dari pelayanan pembuatan e-KTP, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak maupun pelayanan lainnya.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat di simpulkan bahwa manfaat sudah efektif yang mana pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam administrasi kependudukan sebagai penertiban dokumen kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi adminduk serta pendayagunaan, hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Kemampuan adaptasi di tempat kerja sebagai serangkaian keterampilan yang mencakup kemampuan seseorang untuk menyesuaikan diri dengan perubahan di lingkungan mereka. Mampu beradaptasi berarti mampu merespons perubahan dengan cepat dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat di simpulkan bahwa adaptasi belum efektif yang mana belum memahami pemanfaatan layanan dokumen kependudukan. Serta minimnya penyuluhan dari pemerintah pada publik yang pada akhirnya malah berpengaruh terhadap efektifitas program pelayanan administrasi kependudukan.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat di simpulkan bahwa bekerja secara flexible sudah efektif yang mana petugas ataupun operator siap sedia dalam memberikan pelayanan baik itu informasi yang diberikan kepada masyarakat agar masyarakat mudah mengaksesnya.

Kepuasan Kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat di simpulkan bahwa kualitas peningkatan pelayanan belum efektif yang mana jaringan akses internet yang kurang optimal, koneksi internet yang tidak stabil pada saat melakukan pelayanan, mengakibatkan data pelayanan yang sudah dibuat menjadi terhambat proses pengiriman data untuk penerbitan kartu kependudukan.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat di simpulkan bahwa meningkatkan kuantitas belum efektif yang mana banyaknya keluhan dan kritik dari masyarakat terkait layanan administrasi kependudukan yang peneliti dapatkan dari ulasan pada kotak saran Disdukcapil Balangan, masyarakat mengaku kecewa dengan pelayanan yang telah diperoleh, dikarenakan masyarakat merasa tidak adanya kejelasan dari pihak instansi terkait dokumen kependudukannya.

Kemampuan berlaba Kemampuan berlaba sebenarnya merupakan kondisi sejauhmana faktor pertama yaitu kemampuan menyesuaikan diri, faktor kedua yaitu produktivitas kerja, dan faktor ketiga yaitu kepuasan kerja telah dimiliki oleh para karyawan sehingga terlihat hasil kerja mereka

Dari hasil wawancara dan observasi dapat di simpulkan bahwa produksi sudah efektif yang mana petugas ataupun operator siap sedia dalam memberikan pelayanan baik itu informasi yang diberikan kepada masyarakat agar masyarakat mudah mengaksesnya.

Sumber daya manusia atau yang lebih sering disingkat dengan SDM didefinisikan sebagai setiap individu yang bekerja secara produktif untuk menggerakkan organisasi, perusahaan, dan berfungsi sebagai aset organisasi atau perusahaan tersebut. Untuk memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas, maka perusahaan wajib membuat perencanaan SDM untuk memenuhi kebutuhan tenaga yang handal pendukung kesuksesan kerja.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat di simpulkan bahwa sumberdaya sudah efektif yang mana petugas melakukan pelayanan sesuai dengan prosedurnya, petugas melayani masyarakat yang datang dalam menginginkan pelayanan administrasi penduduk.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat di simpulkan bahwa kualitas sumberdaya sudah efektif yang mana petugas melakukan pelayanan sesuai dengan prosedurnya, petugas melayani masyarakat yang datang dalam menginginkan pelayanan administrasi penduduk.

Faktor Faktor yang mempengaruhi terbagi dua yaitu: Faktor penghambat adalah belum memahami pemanfaatan layanan, jaringan internet yang belum memadai dan banyaknya keluhan dari masyarakat. Sedangkan faktor pendukung peningkatan layanan e-KTP, KK dan KIA, adanya manfaat pelayanan yang diberikan dan informasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## SIMPULAN

Efektivitas pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Balangan cukup efektif hal ini dapat dilihat dari indikator: *Pertama*, hasil sudah efektif yang mana pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil jauh lebih meningkat dari tahun sebelumnya, baik dari pelayanan pembuatan e-KTP, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak maupun pelayanan lainnya. Manfaat sudah efektif yang mana pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam administrasi kependudukan sebagai penertiban dokumen kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi adminduk serta pendayagunaan, hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. *Kedua*, adaptasi belum efektif yang mana belum memahami pemanfaatan layanan dokumen kependudukan. Serta minimnya penyuluhan dari pemerintah pada publik yang pada akhirnya malah berpengaruh terhadap efektifitas program pelayanan administrasi kependudukan. Bekerja secara flexible sudah efektif yang mana petugas ataupun operator siap sedia dalam memberikan pelayanan baik hitu informasi yang diberikan kepada masyarakat agar masyarakat mudah mengaksesnya. *Ketiga*, kualitas peningkatan pelayanan belum efektif yang mana jaringan akses internet yang kurang optimal, koneksi internet yang tidak stabil pada saat melakukan pelayanan, mengakibatkan data pelayanan yang sudah dibuat menjadi terhambat proses pengiriman data untuk penerbitan kartu kependudukan. Meningkatkan kuantitas belum baik yang mana banyaknya keluhan dan kritik dari masyarakat terkait layanan administrasi kependudukan yang peneliti dapatkan dari ulasan pada kotak saran Disdukcapil Balangan. *Keempat*, produksi sudah efektif yang mana petugas ataupun operator siap sedia dalam memberikan pelayanan baik hitu informasi yang diberikan kepada masyarakat agar masyarakat mudah mengaksesnya. *Kelima*, sumberdaya sudah efektif yang mana petugas melakukan pelayanan sesuai dengan prosedurnya, petugas melayani masyarakat yang datang dalam menginginkan pelayanan administrasi penduduk. Kualitas sumberdaya sudah efektif yang mana petugas melakukan pelayanan sesuai dengan prosedurnya, petugas melayani masyarakat yang datang dalam menginginkan pelayanan administrasi penduduk.

Faktor Faktor yang mempengaruhi terbagi dua yaitu: Faktor penghambat adalah belum memahami pemanfaatan layanan, jaringan internet yang belum memadai dan banyaknya keluhan dari masyarakat. Sedangkan faktor pendukung peningkatan layanan e-KTP, KK dan KIA, adanya manfaat pelayanan yang diberikan dan informasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. (Muhammad Hidayatullah, 2021; Noorrahman, Rizal and Sairin, 2022; Urahmah and Andri, 2023)

## DAFTAR PUSTAKA

Anonim, Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Aria dan Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787

- Gaspersz, Vincent, 2017. “*Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*”. Cetakan Pertama, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gronroos, C. 2016. *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chichester: Jhon Wiley and Sons, Ltd.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Kumorotomo, Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketsa Pada Masa Transisi, Magister Administrasi Publik (MAP) dan Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2015
- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) ‘Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) ‘Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Urahmah, N. and Andri, A. (2023) ‘KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*.Jakarta: PT. Indeks.
- Muhammad Fajar Maulana. 2020. Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS Universitas Negeri Makasar
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Nur Azizah, 2020. judul Skripsi “Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang”, UIN Sunan Gunung Djati Bandung
- P. Siagian. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Pasolong, Harbani. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta
- Steers, M Richard. 2014. *Efektivitas Organisasi Perusahaan (Cetakan ke 4)*.Jakarta: Erlangga.
- Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru
- Sugiyono. 2014, *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung : Alfabeta Bandung.
- Tjiptono Fandy. 2014. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta.
- Tim Penyusun, 2023. *Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai*.