

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAHAKAM ULU

Muhsin¹, Bambang Irawan², Heryono Susilo Utomo³

^{1,2,3} Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Mulawarman

Alamat Korespondensi : bambang.irawan@unmul.ac.id

Abstract: *The purpose of this study is to describe the quality of population and civil registration services in Mahakam Ulu Regency and to identify and analyze what are the supporting and hindering factors. The approach in this research is descriptive qualitative to get a clearer picture of the phenomena that occur in relation to the problem under study. The data analysis technique used is interactive model analysis. The results showed that the quality of service at the Department of Population and Civil Registration of Mahakam Ulu Regency was good, it could be seen in the Tangibles dimension (direct evidence) which was quite adequate, in addition to the Reliability dimension, it was also good because of the ability of officers to provide services. Already well. Then the Responsiveness dimension has also been carried out swiftly in providing services. Meanwhile, the Assurance dimension is carried out by providing assurance that all service products can be completed properly. Finally, the Empathy dimension is carried out by preparing a complaint service to help the community with something they do not know.*

Keywords: *Service Quality, JEBOL, Disdukcapil*

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Mahakam Ulu serta untuk mengidentifikasi dan menganalisis apa saja yang menjadi faktor yang mendukung dan menghambatnya. Pendekatan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang fenomena yang terjadi dalam kaitannya dengan masalah yang diteliti. Adapun Teknik analisis data yang digunakan analisis Model Interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mahakam Ulu sudah baik, hal tersebut dapat dilihat pada dimensi *Tangibles* (Bukti langsung) telah cukup memadai, selain itu pada dimensi *Reliability* (Keandalan) juga sudah baik karena kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik. Kemudian pada dimensi *Responsiveness* (Tanggap) juga telah dilakukan dengan sigap dalam

memberikan pelayanan. Sementara itu untuk dimensi *Assurance* (Jaminan) dilakukan dengan memberikan jaminan kepastian terhadap semua produk layanan dapat diselesaikan dengan baik. Terakhir pada dimensi *Empathy* (Empati) dilakukan dengan menyiapkan layanan pengaduan untuk membantu masyarakat terhadap sesuatu hal yang mereka tidak ketahui.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Jebol, Disdukcapil

Pendahuluan

Perbaikan mutu pelayanan publik di Indonesia bukan merupakan hal yang baru, usaha dalam meningkatkan pelayanan sejatinya sudah dilakukan sejak lama oleh pemerintah, namun belum sebanding dengan tingginya tuntutan terhadap kualitas pelayanannya itu sendiri. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknik Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan, serta dikeluarkannya Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 semakin menunjukkan komitmen yang kuat dan menciptakan kepastian hukum dalam ikatan antara penyelenggaraan pelayanan publik dengan masyarakat.

Tuntutan atas kualitas pelayanan publik menjadi sangat penting, sebab pelayanan publik sejatinya berkaitan dengan masyarakat umum, dengan beragam tujuan dan kepentingan. Berbagai aksi reformasi publik (*public reform*) pada negara maju banyak mendapatkan desakan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Saat ini pelayanan publik telah mengadopsi pelayanan berbasis teknologi informasi sehingga dapat lebih cepat, efektif dan bahkan berdampak pada kemudahan, adil serta hemat.

Kabupaten Mahakam Ulu ialah kabupaten termuda pada Provinsi Kalimantan Timur, merupakan perluasan dari Kabupaten Kutai Barat. Sebagai kabupaten baru yang memiliki letak geografis yang sangat jauh dari Ibukota Provinsi Kalimantan Timur, dengan infrastruktur jalan yang masih terbatas serta terisolasinya beberapa daerah, dan lalu lintas beberapa daerah yang hanya dapat diakses melalui sungai membuat Kabupaten Mahakam Ulu harus lebih ekstra dalam pembangunan dan pelayanan kesegala bidang. Terlebih saat Pandemi *Covid-19* yang memberikan dampak yang signifikan terhadap pelayanan di Kabupaten Mahakam Ulu dalam beberapa aspek ekonomi, sosial hingga kehidupan sehari-hari tidak terkecuali terhadap pelayanan publik khususnya bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mahakam Ulu. Sebelum Pandemi *Covid-19* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mahakam Ulu terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung dalam membuat identitas seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Perkawinan, Akte Perceraian dan Akte Kematian.

Fenomena yang terjadi saat ini, Disdukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berbasis pada teknologi informasi masih sering terjadi gangguan pada sistem jaringan internet yang tidak stabil dan terkadang terputus, selain itu juga serta masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, serta masih

ditemukan masyarakat yang tidak memahami prosedur dan mekanisme pelayanan publik dengan baik. Hal tersebut tentunya menjadi tantangan semua pihak untuk sama-sama memperbaiki kualitas pelayanan publik dengan baik.

Kerangka Teori

Pengertian, Bentuk dan Standar Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 mendefinisikan pelayanan publik adalah seluruh aktivitas jasa yang dilaksanakan oleh eksekutor jasa khalayak selaku usaha pelampiasan keinginan akseptor jasa ataupun penerapan peraturan perundangan. Sinambela (2010:18) mengutarakan sebagian perihal berarti dalam jasa khalayak ialah: kalau penguasa seharusnya menganut paradigma *costumer driven* (mengarah kebutuhan warga), menyiapkan semua aparatur buat penuhi paradigma itu dengan cara sistemik (masukan, cara, keluaran dan hasil, serta akibatnya), alhasil terwujud jasa khalayak yang bermutu tangible, reliable, responsive, empati dalam penerapannya. Hakikat pelayanan publik menurut (Amin, 2008:19) antara lain :

1. Meningkatkan mutu atau kualitas dan jumlah ataupun energi penciptaan penerapan kewajiban serta guna Lembaga (Badan) Penguasa atau Rezim di aspek jasa biasa.
2. Mendorong segenap usaha buat mengoptimalkan dan mengoptimalkan sistem dan tatalaksana aplikasi, sehingga jasa biasa bisa diselenggarakan dengan cara lebih berdayaguna serta sukses.
3. Mendorong tumbuhnya daya cipta, prakarsa, serta kedudukan dan kesertaan warga dalam pembangunan serta meningkatkan keselamatan khalayak luas.

Menurut Mahmudi (2005:236) standar pelayanan publik memiliki ruang lingkup yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi : 1) Waktu Penyelesaian, dengan menetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan serta prosedur pengaduan; 2) Produk pelayanan, dengan menetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima; 3) Biaya Pelayanan, dengan menetapkan biaya/tarif pelayanan termasuk rincian; 4) Saranan dan Prasarana, dengan menetapkan standar saranan dan prasarana yang memadai; 5) Kompetensi Petugas, dengan menetapkan standar pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku petugas. Selain hal tersebut, menurut Moenir (2006:190) mengungkapkan ada 3 bentuk pelayanan publik, yaitu layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan melalui perbuatan.

Sementara itu untuk standar pelayanan merupakan ukuran/persyaratan dasar yang wajib dipadati dalam penajaan jasa publik serta harus ditaati oleh donatur jasa (penguasa) serta konsumen jasa (warga). Tiap pelayanan jasa khalayak wajib mempunyai standar jasa serta di publikasikan selaku agunan terdapatnya kejelasan untuk akseptor jasa. Jasa khalayak wajib diserahkan bersumber pada standar khusus, dimana standar jasa merupakan detail teknis jasa yang dicoba selaku barometer dalam melaksanakan jasa khalayak. Standar jasa khalayak merupakan buat membagikan arah berperan untuk institusi fasilitator jasa publik, tanpa terdapatnya standar itu hingga hendak amat bisa jadi terjalin jasa yang diserahkan jauh dari impian khalayak. Standar Jasa Khalayak harus dipunyai oleh lembaga

eksekutor layanan khalayak buat menjamin diberikannya jasa yang bermutu oleh penyediaan layanan khalayak alhasil warga menyambut jasa publik merasa terdapatnya angka yang besar atas jasa itu. Dalam kondisi semacam itu hendak mencuat kesenjangan impian (*Expectation Gap*) yang besar. Standar jasa khalayak berperan buat membagikan arah aksi untuk institusi fasilitator jasa khalayak. Tidak hanya itu, standar jasa pula bisa dijadikan salah satu bawah buat membagi besarnya bantuan yang wajib diserahkan oleh pemerintah untuk pelayanan publik tertentu.

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu permasalahan yang memperoleh atensi oleh aparaturnya penguasa. Pengadaan jasa khalayak wajib mempunyai standar jasa serta diterbitkan selaku agunan terdapatnya kejelasan untuk akseptor jasa. Adapun standar pelayanan publik yang ditetapkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terdiri dari : 1) Prosedur pelayanan; 2) Waktu penyelesaian; 3) Biaya pelayanan; 4) Produk Pelayanan; 5) Sarana dan prasarana; dan 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Kualitas Pelayanan Publik dan Indikatornya

Kualitas merupakan sesuatu situasi energik yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, cara serta area yang penuh ataupun melampaui impian. Goetsch dan Davis (dalam Ibrahim, 2008:22) merumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai sesuatu situasi energik yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, cara serta area yang penuh ataupun apalagi bisa jadi melampaui impian. Mutu jasa pula dimaksud selaku suatu yang berkaitan dengan terpenuhinya impian atau keinginan klien (warga), dimana jasa dibidang bermutu bila bisa sediakan produk serta ataupun pelayanan cocok dengan keinginan para pelanggan (masyarakat). Kasmir (2011) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah keahlian seorang dalam membagikan jasa yang bisa membagikan kebahagiaan pada klien dengan standar yang ditentukan. Menurut (Sinambela, 2011:6) kualitas pelayanan prima tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan adanya keseimbangan hak dan kewajiban.

Kualitas pelayanan itu menurut Ibrahim (2008:23) merupakan hubungan antara kepuasan dengan harga yang wajib dikeluarkan klien atau pelanggan atau warga. Berikutnya evaluasi mutu jasa dicoba pada dikala penerapan jasa itu, disaat terjalin kontak antara klien atau pelanggan atau warga dengan pihak yang membagikan atau petugas-petugas jasa. Kualitasnya apakah bagus ataupun kurang baik ataupun biasa-biasa saja, nampak dari tingkatan kesesuaian jasa yang diperoleh klien atau pelanggan atau warga dengan apa yang mereka harapkan serta cara dari aksi jasa oleh para donatur jasa itu.

Menurut Pasolong (2012:135) untuk mengetahui kualitas mutu jasa yang dialami dengan cara jelas oleh pelanggan, terdapat penanda dimensi kebahagiaan pelanggan yang terdapat pada 5 format mutu jasa yaitu : 1) *Tangibles*: Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi; 2) *Reliability*: Kemampuan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya; 3) *Responsiveness*: Kesanggupan dalam menyediakan pelayanan secara tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen; 4) *Assurance*:

kemampuan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen; 5) dan *Empaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen.

Sejalan dengan pendapat tersebut menurut Zeithaml (2013:42), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : “*Tangibel* (Berwujud); *Reliability* (Kehandalan); *Responsiviness* (Respon/ketanggapan); *Assurance* (Jaminan); *Empathy* (Empati)”, sehingga kelima indikator tersebut dijadikan peneliti sebagai focus dalam penelitian ini.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif, dengan menggunakan analisis model interaktif menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014). Data yang dipergunakan adalah data primer yang diperoleh dari informan dengan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* serta data skunder berasal dari laporan kinerja serta dokumen pendukung lainnya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

***Tangibel* (Berwujud)**

Aspek ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Seperti penampilan, sarana dan prasarana fisik dalam kantor serta keadaan lingkungan sekitarnya. Bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil. Berdasarkan hal tersebut dimensi *tangible* pada pelayanan Disdukcapil digambarkan dengan adanya loket penerimaan dokumen yang akan diurus oleh masyarakat. Selain adanya loket layanan yang menjadi pembatas dalam pelayanannya. Petugas Disdukcapil Kabupaten Mahakam Ulu dalam memberikan pelayanan juga ditunjang oleh peralatan computer. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar pelayanannya berbasis pada aplikasi *online* yang sudah diterapkan bagi semua Disdukcapil yang ada di Indonesia sebagai sebuah standar peralatan yang harus dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Oleh sebab itu berikut ini contoh sarana ruang perekaman elektronik dan ruang tunggu yang dimiliki Disdukcapil sebagai berikut :



Gambar 1
Ruang Rekaman e-KTP

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2022.

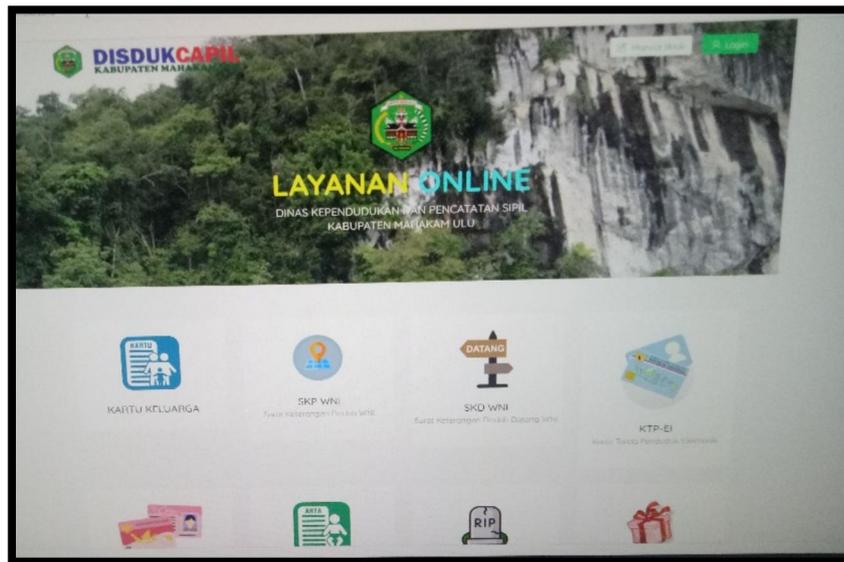
Selain fasilitas pelayanan yang berada di dalam, fasilitas yang berada di luar ruangan dan menjadi bagian fasilitas penting dalam pelayanan seperti ruang tunggu dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 2
Ruang Tunggu Disdukcapil Kabupaten Mahakam Ulu

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2022.

Selain fasilitas untuk masyarakat, Disdukcapil juga memiliki peralatan pendukung yang menjadi pendukung dalam pelayanan Admininduk berupa aplikasi online layanan, sebagaimana gambar di bawah ini.



Gambar 3
Aplikasi Layanan Online Disdukcapil
Kabupaten Mahakam Ulu.

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2022.

Dari gambar yang telah disajikan di atas dapat terlihat aplikasi layanan *online* untuk masyarakat yang memiliki keperluan agar dapat mengakses aplikasi tersebut sehingga masyarakat tidak harus datang ke kantor untuk memberikan dokumen syarat keperluan.

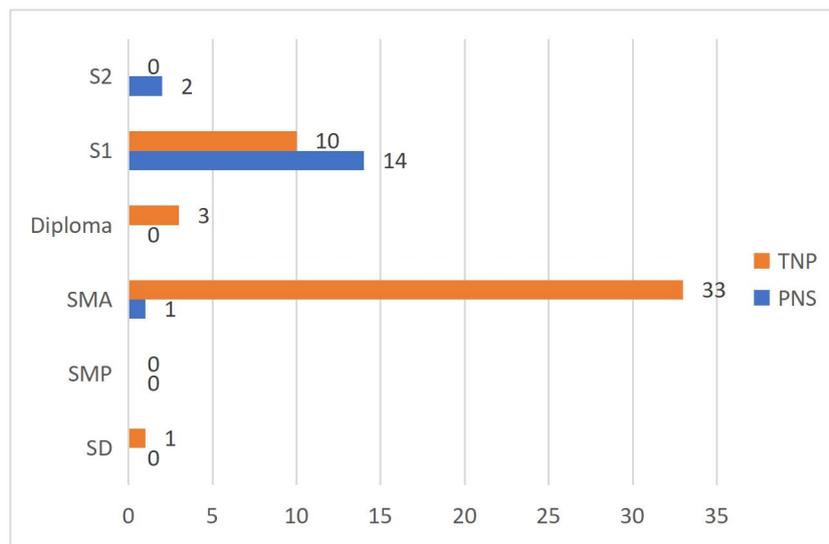
Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dimensi *tangibles* dapat dilihat dari penggunaan peralatan kantor yang telah memadai. Dengan adanya fasilitas yang di gunakan seperti komputer serta perkelengkapan lainnya maka akan memudahkan pemberi layanan kepada masyarakat. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rifqy Febrian, (2020) yang dalam penelitiannya menunjukkan bahwa, Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles* memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sumantri, (2017) yang menyimpulkan bahwa pada dimensi bukti langsung (*Tangible*) PDAM Kabupaten Sragen terbilang telah bagus, sebab alat serta infrastruktur yang telah cocok dengan apa yang diharapkan oleh klien ataupun konsumen PDAM Kabupaten Sragen. Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian ini yang menemukan bahwa walaupun keterbatasan dan kesederhanaan fasilitas yang dimiliki namun semua komponen yang ada dalam dimensi *tangibles* telah dipenuhi sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Mahakam Ulu.

Reliability (Keandalan)

Dimensi *Reliability* (keandalan) atau merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat. Keandalan pegawai saat memberikan suatu pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan tepat. Keandalan

merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan memuaskan para penerima layanan. *Reliability* juga merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Kemampuan dan kehandalan untuk dapat menyediakan berbagai pelayanan yang terpercaya. *Reliability* juga merupakan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah ditentukan.

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat. Kehandalan yaitu kemampuan memberikan suatu pelayanan yang baik dengan cepat dan memuaskan sehingga dapat diterima dengan baik. Dengan melihat apakah pelayanan sudah dijalankan sesuai dengan aturan yang ada serta prosedur dalam melakukan pelayanan. Kehandalan dimaksud adalah tersedianya tenaga penyedia layanan pada Disdukcapil Kabupaten Mahakam Ulu dari PNS dan Non PNS yang akan peneliti sajikan pada gambar berikut.



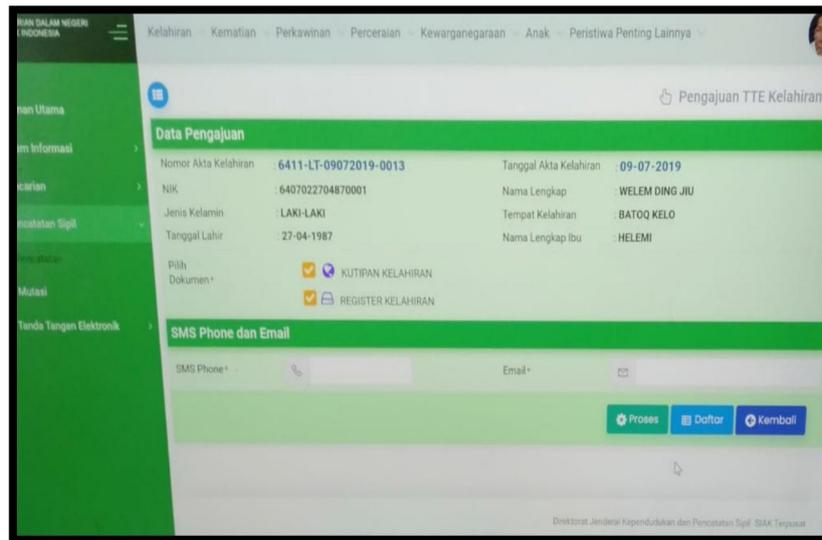
Gambar 4

Jumlah PNS dan TNP Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sumber: LAKIP Disdukcapil Kabupaten Mahakam Ulu, Tahun 2021 (diolah).

Berdasarkan data yang telah disajikan di atas maka dapat terlihat jumlah petugas/pegawai yang ada pada Disdukcapil Kabupaten Mahakam Ulu, baik PNS maupun TNP dengan tingkat pendidikan didominasi berpendidikan SMA dan Sarjana serta ada dua orang pegawai dengan jenjang Strata 2 (Magister).

Selain hal tersebut, pelayanan Admininduk saat ini ditopang oleh aplikasi berbasis database dalam melakukan input dan pengelolaan data dengan lebih mudah, berikut ini salah satu aplikasi yang digunakan dalam mendukung pelayanan berbasis online.



Gambar 5
Aplikasi Pelayanan Online
 Sumber : Dokumentasi Peneliti. 2022.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada dimensi *reliability* pada Disdukcapil Kabupaten Mahakam Ulu terlihat pada keandalan pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan, kecepatan serta kecermatan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Mahakam Ulu memiliki kehandalan dalam membantu dan menerima pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat serta dalam mengoperasikan komputer dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dan sudah berjalan sesuai peraturan yang berlaku. Hasil tersebut sejalan juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rifqy Febrian, (2020) yang juga menyatakan bahwa dimensi *reliability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Hal tersebut, menggambarkan bahwa jika penyedia pelayanan memiliki kemampuan dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat maka akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sumantri (2017) bahwa pada dimensi kehandalan (*Reliability*), PDAM Kabupaten Sragen dibidang lumayan bagus sebab akurasi durasi yang dijanjikan dalam cara jasa klien PDAM Kabupaten Sragen telah cocok dengan apa yang diharapkan oleh klien. Sehingga dari hasil penelitian ini dapat dijuga digambarkan bahwa jika penyedia pelayanan telah mampu meningkatkan kualitas pada dimensi kehandalan (*Reliability*) maka akan dapat memperkuat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/publik.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah ditentukan. Kemampuan dalam membantu serta menyediakan suatu pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan para konsumen/masyarakat. Kecepatan pelayanan

yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan cara menjalankan proses pelayanan dan prosedur dalam melakukan pelayanan.

Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Dimensi ini pemberi pelayanan harus memberika respon cepat dan tepat merasa bertanggungjawab dalam bekerja agar masyarakat yang menerima pelayanan merasa nyaman. Namun dalam memberikan pelayanan terkadang ada kendala yang didapati oleh pemberi layanan dengan kondisi seperti inilah para pemberi layanan harus sadar akan tanggungjawab dalam bekerja dan serta secara tidak langsung, hal ini akan memberikan kesan yang baik oleh penerima layanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Selain data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan, peneliti juga mencari data dukung terkait dengan pernyataan tersebut, terutama hal yang terkait dengan *helpdesk* yang dapat membantu untuk menanyakan keperluan masyarakat jika datang ke Disdukcapil Kabupaten Mahakam Ulu. Hal yang dilakukan adalah dengan menyediakan resepsionis/petugas penerima tamu dan layanan pengaduan bagi masyarakat yang akan mengurus Adminduk sebagaimana disajikan dalam bentuk gambar di bawah ini.



Gambar 6

Helpdesk dan Petugas Layanan Aduan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Mahakam Ulu.

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2022.

Dari gambar yang telah disajikan di atas dapat terlihat terdapat resepsionis, sehingga masyarakat yang baru datang langsung diarahkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai keperluannya.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada dimensi *responsiviness* pada Disdukcapil Kabupaten Mahakam Ulu terlihat pada kemampuan pegawai menanamkan dalam diri mereka untuk bertanggungjawab sebagai seorang pelayanan masyarakat. Penanganan yang tepat sangat membantu masyarakat

dalam menerima pelayanan. Ketika pemberi layanan sudah mengerti apa yang perlu mereka lakukan maka sudah jelas pelayanan akan berjalan dengan baik walaupun dengan segala keterbatasan yang dimiliki.

Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rifqy Febrian, (2020) yang menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat, begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Effendy, (2018) yang menyatakan bahwa format *responsiveness* (ketanggapan) karyawan telah membuktikan tindakan paham menolong warga kala hadapi kesusahan akan memberikan kontribusi terhadap penilaian kualitas pelayanan.

Assurance (Jaminan)

Jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kemampuan para petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Bentuk pelayanan yang diberikan penyedia layanan memerlukan adanya jaminan terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan terhadap pelayanan sangat ditentukan oleh kinerja petugas pelayanan, oleh karena itu sikap profesionalisme serta kompetensi petugas sangat diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. Dalam memberikan pelayanan petugas harus bisa bertanggungjawab terhadap pelayanan serta bisa menyelesaikan tugas secara tepat waktu.

Dalam dimensi ini, pengetahuan dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai suatu pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini. Memberikan kepastian dan jaminan dalam hal pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat penerima layanan Disdukcapil Kabupaten Mahakam Ulu.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa jaminan tepat waktu dalam pelayanan sangat di butuhkan sebab jika petugas tidak memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat maka masyarakat akan menunggu dalam waktu yang tidak bisa dipastikan kapan akan selesai dan bisa mengambil kembali berkas yang di urus. Jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kemampuan para petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai/staf pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan terhadap pelayanan oleh karena itu sikap profesionalisme serta kompetensi petugas sangat diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. Dalam memberikan pelayanan petugas harus bisa bertanggungjawab terhadap pelayanan serta bisa menyelesaikan tugas secara tepat waktu.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yurri Apriana Rudiansyah, Gili Argenti, Kariena Febriantini, (2022) yang menyimpulkan bahwa pada dimensi *assurance* (jaminan) di Kantor Disdukcapil Kabupaten Karawang sudah berjalan sesuai Undang - Undang No. 24 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 79 dengan jaminan bebas biaya dalam proses pelayanan serta memberikan kepastian pelayanan.

Empathy (Empati)

Empati ialah bentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami kemauan pelanggan. Empati merupakan sikap peduli terhadap pelanggan yang berupa perhatian dengan memberikan pelayanan yang tulus pegawai dalam memahami masyarakat. Dengan memegang peranan yang penting dalam mengukur kualitas pelayanan, sikap yang baik dari petugas pelayanan akan menumbuhkan rasa nyaman kepada dinas/instansi terkait. Untuk mengetahui bagaimana sikap atau cara yang dilakukan ketika melayani masyarakat demi menjaga kualitas layanan yang dilakukan oleh pegawai.

Bentuk empati dalam pelayanan juga dapat diwujudkan dengan berusaha membantu dalam memecahkan suatu masalah secara spontan dan dengan senang hati serta sikap peduli terhadap pelanggan yang berupa perhatian dengan memberikan pelayanan yang tulus pegawai dalam memahami masyarakat. Dengan memegang peranan yang penting dalam mengukur kualitas pelayanan, sikap yang baik dari petugas pelayanan akan menumbuhkan rasa nyaman masyarakat kepada Disdukcapil Kabupaten Mahakam Ulu.

Hasil penelitian ini menggambarkan untuk sistem antrian dalam pelayanan, bahwa Disdukcapil menggunakan sistem antri sesuai dengan nomor urut untuk mendapatkan pelayanan kependudukan. Berdasarkan data yang telah disajikan tersebut, dapat digambarkan bahwa setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Mahakam Ulu akan diberlakukan secara adil tanpa membeda-bedakan hal ini dikarenakan Disdukcapil Kabupaten Mahakam Ulu memberlakukan sistem antrian kepada setiap masyarakat yang akan mengurus keperluan/mendapatkan pelayanan Adminduk sistem ini akan mengatur pola antri bagi masyarakat dan akan dipanggil sesuai nomor antrian. Selain hal tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat petugas pelayanan juga harus menunjukkan sikap tegas kepada masyarakat. Sikap yang diberikan petugas dalam memperoleh kepercayaan kepada masyarakat ketika melaksanakan pelayanan sudah baik seperti yang telah dibahas bahwa pandangan masyarakat terhadap petugas berbeda-beda jadi petugas harus mampu menampilkan yang terbaik. Memberikan perhatian kepada pengguna layanan dengan tulus serta bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh pemberi layanan kepada pengguna layanan dengan berupaya untuk memahami keinginan serta harapan masyarakat dimana masyarakat mampu memiliki suatu pengetahuan dan pengertian tentang pengguna layanan.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa dimensi *empathy* pada Disdukcapil Kabupaten Mahakam Ulu terlihat pada sikap melayani masyarakat dilakukan dengan baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta petugas memberikan perhatian kesemua masyarakat agar masyarakat merasa dihargai dan hormati dan menumbuhkan rasa puas dalam diri masyarakat. Memberikan kenyamanan kepada penerima layanan seperti, banyak masyarakat yang meminta bantuan berupa mempertanyakan sesuatu hal yang mereka tidak mengerti seputar kendala yang mereka alami pihak pemberi layanan masih merespon dengan baik dan berusaha membantu meskipun di luar jam kerja. Ini merupakan sebagai suatu usaha untuk

mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Memahami keinginan masyarakat sebagai suatu usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Memberikan kepuasan terhadap pelayanan adalah cara untuk memberikan dampak yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yurri Apriana Rudiansyah, Gili Argenti, Kariena Febriantini, (2022) yang menyimpulkan bahwa pada dimensi *empathy* (empati), di Kantor Disdukcapil Kabupaten Karawang sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan dalam proses pelayanan. Hal tersebut terlihat dari sikap pegawai yang ramah, tersenyum, tidak diskriminatif serta menghargai masyarakat sebagai pengguna layanan. Begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sumantri, (2017) yang menyatakan bahwa pada dimensi empati (*Empaty*) PDAM Kabupaten Sragen dibidang amat bagus dan empati yang diperoleh klien melampaui dari yang diharapkan oleh klien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi empati merupakan salah dimensi penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan hasil penelitian ini harapan masyarakat untuk mendapat perhatian yang tulus dan bersifat individual, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik dengan menyediakann *helpdesk* bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan secara langsung bagi masyarakat.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Kualitas Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Mahakam Ulu walaupun masih terkendala jaringan dan pengetahuan dan kesadaran yang masih rendah namun kualitas pelayanannya sudah baik, hal tersebut dapat dilihat pada dimensi *Tangibles* (Bukti langsung) telah cukup memadai, pada dimensi *Reliability* (Keandalan) juga sudah baik karena kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik. Begitu juga pada dimensi *Responsiveness* (Tanggap) juga telah dilakukan dengan sigap dalam memberikan pelayanan. Sementara itu juga pada dimensi *Assurance* (Jaminan) dilakukan dengan memberikan jaminan kepastian terhadap semua produk layanan dapat diselesaikan dengan baik dan terakhir pada dimensi *Empathy* (Empati) dilakukan dengan menyiapkan layanan pengaduan untuk membantu masyarakat terhadap sesuatu hal yang mereka tidak ketahui.

Rekomendasi

Jaringan seringkali masih menjadi penghambat bagi Disdukcapil Kabupaten Mahakam Ulu untuk memberikan layanan secara online, cara mengatasinya bisa dengan memasang wifi yang memang cocok untuk daerah-daerah terpencil, misalnya *wifi portable (bundle)* atau bisa juga memasang *Perangkat MiFi Unlocked*. Berkaitan dengan pengetahuan dan kesadaran Masyarakat yang kurang, maka perlu adanya sosialisasi yang lebih intens.

DAFTAR PUSTAKA

Amin, I. (2008). Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta. Implementasinya. Jakarta:

Mandar Maju.

- Effendy, M. R. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Study Pembuatan Ktp-El Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi Tahun 2017.
- I Gusti Ayu, P. D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar (Kpp Gianyar). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar (Kpp Gianyar).
- Ibrahim, H. A. (2008). Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya.
- Kasmir. (2011). Etika Customer Service. Rajagrafindo Persada.
- Mahmudi. (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Upp Amp Ykpn.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., dan Saldana, J. 2014. Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Moenir, H. A. S. (2006). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia Cetakan Ketujuh. Bumi Aksara. Jakarta.
- Pasolong, H. (2012). Metode Penelitian Administrasi Publik. Alfabeta Bandung.
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Cibadak Sukabumi. Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis, 2(1), 117–124.
- Sinambela, L. P. (2010). Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, Dan Implementasi Cet. V, Pt Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, L. P. (2011). Refomrasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara.
- Sumantri, B. (2017). Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Sragen.
- Zeithaml, V. A. (2013). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm.