

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK**

**(Studi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sampang
Provinsi Jawa Timur)**

Nofan Nanda Prima

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
nofanprima81@gmail.com;

Achluddin Ibnu Rochim

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didin@untag-sby.ac.id;

Kendry Widiyanto

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
kenronggo@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah suatu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah. E-KTP merupakan identitas resmi penduduk yang wajib dimiliki bagi seluruh warga Negara Republik Indonesia. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sampang menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh pemerintah atau lembaga yang memberikan pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk Mengetahui dan Memahami Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sampang, (2) Untuk Mengetahui dan Memahami Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sampang. Hasil penelitian mengenai berbagai indikator kualitas pelayanan pembuatan E-KTP dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang sudah dirasa cukup baik dan sedang berusaha untuk maksimal, sehingga pemerintah Kabupaten Sampang juga perlu untuk mendukung dan menerapkan pelayanan publik prima. sumber daya manusia dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sampang sudah cukup baik dan tersedianya fasilitas baik sarana maupun prasarana yang ada serta prosedur pelayanan yang sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga membuat pelayanan menjadi maksimal. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Sampang harus tetap menata aktifitas pelayanan bagi masyarakat, upaya tersebut adalah dengan melakukan tindakan dalam rangka meningkatkan kualitas dari suatu pelayanan.

Kata kunci: *E-KTP, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik*

ABSTRACT

The service for making Electronic Identity Cards is an example of a form of public service provided by government officials. E-KTP is an official resident identity that must be owned by all citizens of the Republic of Indonesia. The Department of Population and Civil Registry of Sampang Regency is one of the government organizations that is responsible for producing Electronic Identity Cards. The quality of public services is largely determined by the government or institutions that provide services. The aims of this study were: (1) To know and understand the quality of services for making electronic identity cards (a study at the Department of Population and Civil Registry of Sampang Regency, East Java Province), (2) to know and understand the supporting factors for the quality of services for making identity cards. Electronic (Study at the Department of Population and Civil Registry, Sampang Regency, East Java Province). The results of research on various service quality indicators for making E-KTP can be concluded that the quality of service for making E-KTP at the Sampang Regency Population and Civil Registration Service is considered quite good and is trying to maximize it, so the Sampang Regency government also needs to support and implement public services prime. human resources in the service of making E-KTP at the Population and Civil Registry Office of Sampang Regency are quite good and the availability of facilities both existing facilities and infrastructure and service procedures are in accordance with what is expected, so as to make the service maximal. The Department of Population and Civil Registry of Sampang Regency must continue to organize service activities for the community, this effort is to take action in order to improve the quality of a service.

Keywords: *E-KTP, Service Quality, Public Service*

A. PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sampang merupakan suatu instansi pemerintahan yang bertanggung jawab dalam membuat E-KTP. Membuat E-KTP tersebut tentunya berguna untuk seluruh masyarakat yang terdaftar warga Kabupaten Sampang.

Kualitas pelayanan publik lebih banyak ditentukan oleh negara atau lembaga yang menyediakan layanan tersebut, dan tidak secara kolektif. Kualitas layanan yang terbatas hanyalah suatu permainan mafia. Saat memberika pelayanan kepada publik, instansi harus terkait erat dengan masalah yang terkait bersama keadaan layanan yang cukup tidak memuaskan. Masalah tersebut umumnya disebabkan oleh sumber daya pegawai pemerintah.

Biasanya ada beberapa penyebab permasalahan dalam membuat KTP Elektronik di Sebagian wilayah di Indonesia, diantaranya pelayanan yang tidak

ramah, proses pembuatan e-ktp seringkali melebihi batas waktu target yang ditetapkan untuk pelayanan yaitu 5 hari bahkan melebihi seminggu atau berbulan-bulan. Dengan demikian, waktu yang tepat dalam memberikan layanan menyebabkan kualitas layanan terhadap publik. Keterbatasan bahan dalam membuat E-KTP disebabkan oleh beberapa permasalahan pengelolaan negara, dan juga membutuhkan jumlah pegawai yang mencukupi. Banyaknya antrean disebabkan semakin banyaknya penduduk yang berhak mendapatkan KTP elektronik serta mencukupi syarat untuk membuat E-KTP yang kurang memadai bersama peralatan pendukung E-KTP. Kemampuan aparatur tidak memaksimalkan karena kurangnya pemahaman terkait menggunakan peralatan untuk membuat E-KTP, hal itu menyebabkan layanan pembuatan E-KTP kurang maksimal.

Keterampilan karyawan ditunjukkan pada karyawan yang tidak memiliki kendali atas kompetensi dan tugasnya sendiri. Selain itu, ditemukan bahwa karyawan tidak dapat menggunakan teknologi yang ada, meskipun sebagian wilayah cukup tersedia. Pegawai tidak serius dalam menjalankan penugasan yang diberikan untuknya, menyebabkan hasil yang diinginkan oleh pemerintah kurang memuaskan. Tidak profesional serta kurangnya sadar diri serta kepentingan hasil lembaga yang berdasarkan kepada tujuan mengakibatkan layanan yang disediakan kurang memuaskan. Eksistensi aparatur didalam instansi adalah hal terpenting bagi pelaksanaan kepemimpinan baik di instansi swasta atau pemerintah. Instansi butuh aparatur yang dapat menyediakan layanan yang bagus, berkomunikasi bersama masyarakat serta mengetahui bagaimana memakai fasilitas yang berada didalam layanan.

Berdasarkan masalah diatas, penulis fokus terhadap masalah serta melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sampang”

B. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf mutu. Berkualitas diartikan bahwa sesuatu mempunyai kualitas atau mutu yang baik. Definisi kualitas secara internasional menurut Dale, adalah tingkat yang menunjukkan serangkaian karakteristik yang melekat dan memenuhi ukuran tertentu.

Definisi kualitas sangat beranekaragam dan mengandung banyak makna. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Menurut Gasperz menyatakan kualitas adalah totalitas dari fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik yang dimiliki oleh produk yang sanggup untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Sedangkan definisi kualitas menurut Kotler adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Ini jelas bahwa kualitas berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Beberapa ahli juga memiliki definisi tentang kualitas seperti Juran mengatakan “kualitas adalah kesesuaian dengan tujuan atau manfaatnya.” Selanjutnya Deming mengatakan bahwa “kualitas harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan di masa mendatang.” Hal ini berarti bahwa kualitas harus didasarkan pada kepuasan pelanggan itu sendiri.

Pelayanan

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Kualitas Pelayanan

Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas Kualitas Pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan Perusahaan. Menurut Arianto, Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller, “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”.

Menurut Kasmir, kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Sedangkan menurut Aria dan Atik, Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

Teori

Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu:

1. Reliability yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.
2. Tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. Responsiveness ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. Assurance yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan Kualitas Pelayanan.
5. Empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

C. METODE

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Fokus Penelitian yang akan diamati dalam menilai kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sampang adalah Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Empati (Empathy). Lokasi penelitian merupakan tempat atau letak dimana sebenarnya peneliti mengambil data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Untuk itu peneliti akan melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sampang. Untuk mencari jawaban dari judul Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Studi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sampang Provinsi Jawa Timur)

D. PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan, peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada bab ini, pembahasan akan dilakukan dengan menggabungkan hasil dari teknik observasi dan wawancara, sedangkan teknik dokumentasi yang berupa dokumentasi (foto, gambar, bagan) penelitian akan disajikan pada bagian lampiran.

Pelayanan publik merupakan kebutuhan setiap masyarakat. Oleh karena itu, setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Dispendukcapil hendaknya memperhatikan kelima aspek yang telah disebutkan di atas, yaitu aspek bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Aspek-aspek tersebut akan diteliti menggunakan teknik observasi dan wawancara.

Tangible

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

Pada penelitian ini, dimensi tangibles ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: penampilan aparaturnya saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, fasilitas fisik pelayanan. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang sudah menerapkan dimensi Tangibles beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparaturnya saat melaksanakan tugas pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, dan keamanan tempat pelayanan.

Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu fasilitas fisik. Fasilitas yang kurang memadai seperti hanya ada beberapa kamar mandi yang digunakan oleh karyawan serta masyarakat, kurangnya buku bacaan yang ada di ruang tunggu serta pengeras suara guna memanggil masyarakat yang mengantri kurang nyaring. Selain itu juga kurangnya kipas angin atau AC di ruang tunggu sehingga pada siang hari masyarakat merasa kurang nyaman saat menunggu atau mengantri. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan karena jika pengguna pelayanan sudah merasa nyaman dengan apa yang disediakan maka akan berpengaruh baik untuk penyedia layanan. Sebaliknya jika pengguna layanan belum merasa nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia pelayanan.

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa narasumber, diketahui bahwa masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana prasarana yang memadai demi meningkatnya kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Reliability

Salah satu wujud pelayanan publik yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk cekatan dalam bekerja. Reliability atau keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal-hal yang terlibat dalam aspek ini yaitu, seperti ketepatan waktu, kecepatan, serta kecermatan dalam menyelesaikan produk layanan. Hal tersebut sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan, diketahui bahwa Dispendukcapil Kabupaten Sampang telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Hal ini dapat terlaksana karena pegawai melakukan pemrosesan pengajuan layanan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku. Namun untuk pemrosesan layanan akta kelahiran belum jelas waktu penyelesaiannya, pemohon layanan baru akan dikabari apabila telah selesai.

Selain masalah ketepatan waktu, ketepatan dan kepastian biaya yang dibebankan pada masyarakat juga sudah jelas. Hal ini ditunjukkan dengan adanya syarat, alur pemrosesan, dan rincian biaya yang telah ditempel di papan informasi. Hanya saja informasi mengenai biaya administrasi tambahan yang dibebankan kepada masyarakat yang terlambat melakukan pengurusan dan penerbitan dokumen melampaui batas waktu tidak ditempelkan di papan informasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kehandalan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi hal yang paling utama dan perlu diperhatikan, karena dengan kehandalan yang dimiliki oleh pegawai tersebut maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang diharapkan, cepat, dan mudah.

Responsiveness

Daya tanggap adalah respon atau kesigapan pegawai di suatu instansi dalam membantu masyarakat yang membutuhkan layanan. Responsivitas ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Dimensi ini merupakan

kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang jelas. Pelayanan yang responsif atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap pegawai. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang sudah menerapkan dimensi Responsiveness beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan Pada dimensi Responsiveness sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.

Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa pegawai di Dispendukcapil Kabupaten Sampang melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut. Namun untuk pertanyaan yang melalui laman atau web Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sampang masih kurang cepat di respon atau dijawab oleh petugas. Selain itu, pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sampang juga menanggapi dan menindaklanjuti saran yang diberikan oleh masyarakat.

Daya tanggap yang baik dalam pelaksanaan pelayanan juga sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Pegawai sudah mempunyai daya tanggap dengan memberikan berbagai penjelasan mengenai pelayanan dengan bijaksana, mendetail, dan mengarahkan. Apabila hal tersebut dapat terus dipertahankan oleh pegawai-pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dengan baik, maka akan tercipta pelayanan prima serta kinerja pegawai yang berkualitas.

Assurance

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan atas pelayanan yang diberikan. Jaminan atas pelayanan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai pelayanan, oleh karena itu profesionalisme serta kompetensi pegawai sangat diperlukan guna meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang kantor yang berwenang menangani masalah kependudukan, khususnya bagi warga Temanggung sudah seharusnya memberikan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mengajukan permohonan layanan.

Jaminan diperlukan agar masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah jaminan berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan bagi masyarakat

yang memohon layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.

Berdasarkan deskripsi hasil wawancara yang telah di sebutkan di bagian hasil penelitian, diketahui bahwa masyarakat merasa jika pengurusan/pemrosesan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang mudah, karna semua persyaratan yang harus di penuhi telah dijelaskan oleh petugas. Di samping itu, pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang juga memberikan jaminan kemudahan layanan bagi masyarakat yaitu berupa pendaftaran pembuatan produk layanan secara online untuk beberapa produk (seperti pembuatan akta kelahiran) dan pemberitahuan apabila dokumen kependudukan yang diajukan oleh masyarakat telah selesai diproses.

Selain jaminan kemudahan layanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang juga menjamin keamanan masyarakat pemohon layanan. Jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait dengan pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan serta kepuasan pada diri pengguna layanan terhadap jasa yang diberikan.

Empathy

Sikap empati hendaknya dimiliki oleh individu pelayan di instansi pemerintahan seperti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang. Sikap empati ini dapat diwujudkan misalnya dengan cara memberikan pelayanan dengan ramah.

Pengguna layanan akan merasa puas jika pegawai pelayanan tidak diskriminatif dan menunjukkan sikap ramah kepada pengguna layanan. Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan, salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa. Jika pengguna layanan sudah bersikap ramah, menyapa, tersenyum maka akan timbul rasa nyaman pada pengguna layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses bagi penyedia layanan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Hal ini telah dimiliki oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang, terbukti dengan adanya prinsip yang diterapkan oleh salah seorang pegawai di instansi pemerintahan itu. Pegawai juga sopan dalam melayani masyarakat. Selain dari pernyataan pegawai, pernyataan masyarakat juga diperlukan sebagai bukti bila Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang telah menerapkan sikap empati. Oleh karena itu, peneliti mewawancarai beberapa masyarakat, dan mereka pun menyatakan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang baik dan ramah dalam melayani. Keramahan petugas juga dilakukan dalam menanggapi kritik dan saran dari masyarakat. Sehingga, dapat diketahui bahwa aparatur negara di kantor tersebut telah menerapkan prinsip pelayanan dengan baik, khususnya dalam menerapkan aspek empati.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang kualitas pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang, diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dapat dinilai dari lima dimensi yaitu, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

1. Aspek Tangible, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan bukti fisik, fasilitas pendukung pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Sampang sudah cukup memadai dan memuaskan masyarakat. Meskipun kurangnya kipas angin maupun AC di ruang tunggu, pengeras suara yang kurang nyaring untuk memanggil antrian, serta kurangnya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian proses layanan.
2. Aspek reliability atau kehandalan, Dispendukcapil Kabupaten Sampang telah melakukan pelayanan yang baik. Hal ini ditandai dengan cepatnya waktu pemrosesan/pembuatan produk layanan yang sesuai dengan waktu yang ada di SOP (Standard Operating Procedure), serta biaya yang dibebankan masyarakat sudah terbuka dan jelas.
3. Aspek responsiveness, diketahui bahwa pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sampang melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan.
4. Aspek assurance, dapat ditarik kesimpulan bahwa kantor Dispendukcapil Kabupaten Sampang telah memberikan jaminan kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan di Dispendukcapil.
5. Aspek empathy, kantor Dispendukcapil Kabupaten Sampang telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Hal ini tercapai karena pegawai yang melayani masyarakat memiliki sikap yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alchindi, defra, Larasati, endang, & Rihandoyo. (2020). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN PEDURUNGAN*.
- Hadiyanor, E., & Widayanti, F. (2021). KUALITAS PELAYANAN E-KTP (Studi Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah). *JPP: Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 3(2), 127–132. <https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp>
- Nurdin, ismail. (2019). *BUKU KUALITAS PELAYANAN PUBLIK* (Lutfiah, Ed.). Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Podungge, H. (n.d.). *QUALITY OF E-KTP SERVICES IN THE DISTRICT OFFICE KUALITAS PELAYANAN E-KTP PADA KANTOR KECAMATAN*.

- Rusli, Z., & Meyzi Heriyanto, dan. (n.d.). KUALITAS PELAYANAN PADA PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL). In *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* (Vol. 16, Issue 1).
- Sellang, kamaruddin, Jamaluddin, H., & Mustanir, A. (2019). *STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK* (Q. Media, Ed.; 1st ed.). CV. PENERBIT QIARA MEDIA.
- Siana Widibudiarti, L., & Hartono, S. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-KTP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto)*.
- Suleman, S. (2019). *KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN HALMAHERA SELATAN* (Vol. 5, Issue 1). *Jurnal Administrasi Publik*. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>
- Tiaji, F. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK OLEH BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK DI KANTOR KECAMATAN SINDANGKASIH KABUPATEN CIAMIS*.