

PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN BUTON SELATAN

Muhamad Ferdi^{1*}, Abdul Kadir Adys², Riskasari³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The results of the study showed that the public service at the Department of Population and Civil Registration in South Buton Regency. The implementation had been optimal but it could not be said to be effective as a whole. This was seen in several indicators, namely (1) Dimensions of tangibles related to facilities and infrastructure as well as service support facilities at the Department of Population and Civil Registration office of South Buton Regency were still inadequate so they still needed to be improved. (2) The dimensions of employee reliability in providing services had been optimal but it still needed to increase the number of employees so that the existing services were even better. (3) Dimensions Responsiveness was response of employees in providing services to the community was optimal. (4) Dimensions of assurance estimated service in the completion of the document was not on time yet. (5) Dimensions of Empathy employees had a good service, they were sincere and give attention. Also, they did not discriminate the community in providing services.

Keywords: public service, disdukcapil

Abstrak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Buton Selatan dalam pelaksanaannya dikatakan sudah optimal namun belum bisa dikatakan efektif secara keseluruhan. Hal tersebut dapat dilihat dalam beberapa indikator yang digunakan yaitu (1) Dimensi bukti langsung (*tangibles*) terkait sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil Kabupaten Buton selatan masih belum memadai sehingga masih perlu ditingkatkan. (2) Dimensi keandalan (*reliability*) pegawai dalam memberikan pelayanan sudah optimal namun masih perlu menambah jumlah pegawai agar pelayanan yang ada lebih baik lagi. (3) Dimensi daya tanggap (*responsiviness*) respon pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah optimal. (4) Dimensi jaminan (*assurance*) estimasi pelayanan dalam penyelesaian dokumen belum tepat waktu. (5) Dimensi empati (*emphaty*) pegawai sudah melakukan pelayanan dengan baik, tulus, serta memberi perhatian dan tidak membedakan (*diskriminatif*) masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Kata kunci: pelayanan publik, disdukcapil

* muhamadferdi@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi. Pelayanan publik di atur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayan publik.

Widhiastuti (2017) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah melalui instansi terkait yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu contoh pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan yang dinaungi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam penerapannya, pelayanan Administrasi Kependudukan sangat

penting untuk menciptakan efisiensi agar masyarakat benar-benar dapat merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan tersebut.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Selatan merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di Sulawesi Tenggara, Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Surat pindah dan Kartu Identitas anak (KIA), sedangkan pencatatan Sipil meliputi pembuatan kutipan Akta Kelahiran, kutipan Akta Kematian, kutipan Akta Perceraian, Pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Salah satu pelaksana pelayanan publik, Disdukcapil Kabupaten Buton Selatan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Buton Selatan. Kualitas pelayanan ini diukur menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivness*), jaminan (*assurance*),

dan empati (*empathy*), Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990).

Berdasarkan observasi awal peneliti menemukan adanya pelayanan yang masih jauh dari apa yang di harapkan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimana terdapat beberapa permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan tersebut. Permasalahan terkait adalah sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Buton Selatan masih kurang, seperti gedung kantor yang tidak terlalu luas sehingga membuat masyarakat yang datang mengurus di Kantor Sipil sebagian harus menunggu di luar gedung kantor. Selain itu, tempat duduk yang ada di ruang tunggu jumlahnya masih kurang dilihat dari adanya beberapa masyarakat yang berdiri saat menunggu antrian.

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Buton Selatan belum terlalu efisien dilihat masih adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti pembuatan Kartu Keluarga, dan KTP Elektronik (e-KTP). Permasalahan lain yang ditemui yaitu masih adanya masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mengajukan permohonan

pembuatan produk layanan. Tidak optimalnya informasi yang diterima oleh masyarakat tentang produk, syarat, dan lama pembuatannya petugas di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh kepada masyarakat Buton Selatan. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dinilai kurang cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat Buton Selatan pada saat masyarakat datang mengurus di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kurang menjamin lamanya pemrosesan produk yang salah, ditunjukkan dengan ketidakpastian waktu yang diperlukan untuk pengambilan produk tersebut. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Selain itu dalam pelayanan masih terdapat oknum pegawai yang lebih mementingkan kerabat dalam pelayanan dan masih terdapat pungli sehingga membuat masyarakat yang tidak memiliki kerabat ketika mengurus di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merasa dikesampingkan.

Menurut Dwimawanti (2004), telah meneliti tentang Kualitas pelayanan publik (salah satu parameter

keberhasilan otonomi daerah) dengan menggunakan metode kualitatif. Metode yang digunakan kualitatif, hasil penelitian, menunjukkan bahwa aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus selalu mengedepankan profesionalisme, sesuai bidang tugas dan tanggung jawabnya serta selalu mengacu pada ketentuan yang berlaku sebagai pedoman dalam setiap proses pelayanan. Standar pelayanan minimal sebagai wujud transparansi proses pelayanan harus dimiliki setiap unit pelayanan untuk mewujudkan pelayanan masyarakat yang berkualitas (*cheaper, better, faster*).

Mulyadi (2018), asas-asas pelayanan publik, antara lain: 1) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik, harus jelas dan diketahui oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya; 2) Ketentuan untuk setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap memperhatikan efisiensi dan efektivitas. Tentunya kebijakan publik yang melahirkan aturan perundang-undangan atau peraturan

daerah tersebut, harus menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak masukan proses hingga pengambilan keputusannya, karena masyarakatlah yang menjadi obyek pelayanan tersebut); 3) Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, nyaman, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya); 4) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Mulyadi (2018), Dapat dikemukakan dari berbagai jenis pengelolaan pelayanan publik yang disediakan pemerintah, timbul beberapa persoalan dalam hal penyediaan pelayanan publik. Adapun beberapa kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut: 1) Kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh

pemerintah; 2) Pelayanan yang diberikan pemerintah memiliki ketidakpastian tinggi dalam teknologi produksi sehingga hubungan antara output dan input tidak dapat ditentukan dengan jelas. 3) Pelayanan pemerintah tidak mengenal “*bottom line*” artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut. 4) Berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah eksternalitas, organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa internalitas. Artinya, organisasi pelayanan pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat dan seharusnya dilayaninya.

Menurut Maani (2010), Prinsip-prinsip etika pelayanan publik yang dikembangkan oleh Institute Josephson America dapat digunakan sebagai rujukan atau referensi bagi para birokrasi publik dalam memberikan pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut: 1) Jujur, dapat dipercaya, tidak berbohong, tidak menipu, mencuri, curang, dan berbelit-belit; 2) Integritas, berprinsip, terhormat, tidak mengorbankan prinsip moral, dan tidak bermuka dua; 3) Memegang janji. Memenuhi janji serta mematuhi jiwa perjanjian sebagaimana isinya dan tidak

menafsirkan isi perjanjian itu secara sepihak; 4) Setia, loyal, dan taat pada kewajiban yang semestinya harus dikerjakan; 5) Adil, memperlakukan orang dengan sama, bertoleransi dan menerima perbedaan serta berpikiran terbuka.

Menurut Kurniawan (2017), telah meneliti tentang inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. Metode yang digunakan kuantitatif. Hasil penelitian Pelayanan Publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang paling terlihat. Publik dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu, kualitas pelayanan publik di seluruh kementerian/lembaga menjadi hal mendasar yang harus segera ditingkatkan. Meningkatkan pelayanan publik, Kemenpan RB menerapkan kebijakan bahwa sejak tahun 2014 merupakan tahun inovasi pelayanan publik. Semua instansi pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, diharapkan dapat memunculkan ide atau jawaban kreatif atas cara kerja/metode pelayanan publik. Kemenpan RB mengumpulkan dan menilai inovasi yang telah dilakukan di sejumlah instansi di seluruh Indonesia. Semoga kualitas dan inovasi pelayanan publik BPS dapat selalu ditingkatkan, sehingga dapat

terus bersaing secara sehat dengan instansi lain.

Menurut Suandi (2019), telah meneliti tentang analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. Dengan menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. hasil penelitian terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 14 unsur IKM sebesar 2,88 dan nilai konversi IKM sebesar 71,95. Artinya kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur dinyatakan baik. Namun ada sebagian masyarakat yang beranggapan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Belitang kurang baik atau kurang baik, untuk itu perlu dilakukan pembenahan pada beberapa elemen yang masih dirasa kurang. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai IKM sebesar 3,01 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,17. Nilai IKM kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Belitang perlu dipertahankan atau jika

memungkinkan ditingkatkan. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah kemampuan petugas mendapatkan nilai IKM sebesar 2,67 dan nilai konversi IKM sebesar 66,83. Indikator kemampuan petugas pelayanan merupakan indikator IKM yang paling rendah dibandingkan indikator lainnya dan berada pada tingkat pelayanan yang kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, maka kemampuan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Belitang perlu ditingkatkan.

Niswaty (2020), telah meneliti tentang Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng, dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, hasil penelitian. Upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat tentunya membutuhkan indikator yang jelas dalam setiap aktivitas yang dilaksanakan. Oleh karena itu, dalam rangka memberikan penjelasan mendalam mengenai efektivitas pelayanan publik maka melihat berbagai aspek yang mampu menjawab dari permasalahan yang dihadapi. Adapun aspek yang menjadi fokus peneliti dalam melihat pelayanan publik yaitu: 1) prosedur pelayanan, 2) waktu penyelesaian pelayanan, 3) biaya

pelayanan, 4) produk pelayanan, 5) sarana dan prasarana, 6) kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan.

Friday Fry (2021), telah meneliti tentang Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende). Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian, Tata cara pelayanan dalam etika pelayanan publik tidak hanya berdasarkan kebiasaan-kebiasaan, namun juga mengacu pada nilai-nilai dan norma-norma etika sebagai pedoman dalam mengatur tingkah laku aparatur yang dianggap baik. Etika birokrasi dalam pelayanan publik harus mampu dan bisa memberikan pelayanan yang sifatnya lebih mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika pelayanan publik dalam penelitian ini, dilihat dari sudut apakah seorang aparat birokrasi telah menjalankan tugasnya sebagai seorang abdi masyarakat. Untuk itu, aparat birokrasi dalam pemberian pelayanan kepada publik harus memperhatikan hak-hak pengguna jasa layanan untuk mendapatkan pelayanan melalui prosedur dan ketentuan yang dirumuskan dalam indikator etika pelayanan publik yakni kejujuran, tanggung jawab, pengawasan konsistensi aparat birokrasi dan

komunikasi. Tindakan dari aparat birokrasi sebagai *public service* yang memiliki etika dapat tercermin dari sikap sopan dan ramah, ihsklas, dan adil melayani masyarakat.

Sadhana, (2015), pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah selama ini acap kali mengabaikan bahkan mengecewakan rakyat. Secara konseptual, rakyat kecewa kepada pemerintah karena mereka tidak ditempatkan selayaknya sebagai pelanggan (*customer*) yang pantas mendapatkan jasa pelayanan, padahal mereka merasa telah membayar para pemerintah itu (melalui pajak, retribusi dan iuran lainnya).

Nawang Sari (2019), pelayanan publik dalam perspektif teori *governance*, teori yang mencoba menjelaskan secara makro proses-proses perubahan dalam pemerintahan, dijelaskan bahwa krisis yang melanda saat ini disebabkan oleh kuatnya kekuasaan negara, ditandai oleh besarnya pengaruh negara atas segala aspek kehidupan, termasuk urusan pelayanan publik yang dari waktu ke waktu semakin kompleks. Dengan demikian reformasi pelayanan publik haruslah diarahkan untuk mencermati dan membenahi berbagai kesalahan kebijakan di masa lalu maupun kebijakan yang berlaku

sekarang serta mekanisme pengaturan kelembagaan yang ada.

Rosyada, (2016), adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan menawarkan kepuasan yang tidak terkait memiliki kegiatan dalam suatu kumpulan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan serta menjelaskan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Buton Selatan.

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Analisis data kualitatif adalah proses memilih, memilah dan mengorganisasikan data yang terkumpul dari catatan lapangan, hasil observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami makna dan keunikan obyek yang diteliti, memahami proses dan atau interaksi sosial, menggunakan analisis data yang bersifat deskriptif. Data penelitian ini

dikumpul melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengabsahan data dilakukan triangulasi sumber, teknik dan waktu lalu dianalisis melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terdiri dari 5 indikator yaitu terkait dimensi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan yang terakhir empati (*empahaty*) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung merupakan salah satu indikator dari pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Sarana dan prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik termasuk aspek bukti fisik dapat berupa sarana dan prasarana yang ada dapat menunjang pelayanan untuk melayani masyarakat seperti adanya alat perekam KTP, Ruang tunggu, peralatan pelayanan, meja pelayanan.

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan

prasarana yang ada di Disdukcapil Kabupaten Buton Selatan belum memadai dalam menunjang pelayanan yang ada di kantor meskipun belum lengkap.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kelengkapan fasilitas merupakan kenyamanan bagi pegawai dan masyarakat dalam pelayanan namun sarana dan prasarana yang ada masih kurang. Salah satu cara agar terciptanya pelayanan yang baik adalah dengan melengkapi fasilitas di ruangan agar mempermudah pegawai dalam melayani masyarakat.

Sarana dan prasana yang ada masih kurang tetapi pegawai yang di Disdukcapil tetap berusaha untuk memaksimalkan pelayanan yang ada.

Dengan adanya ruangan kantor yang tidak terlalu luas sebagian masyarakat menunggu antrian diluar ruangan karena di Kantor Catatan Sipil tidak terlalu banyak menampung masyarakat yang datang langsung untuk mengurus berkas seperti KTP, KK, Akte kelahiran mesti diurus secepat supaya masyarakat bisa mendapatkan berkas yang terkait diatas.

Kursi dan pendingin yang di kantor masih kurang sehingga masyarakat yang menunggu antrian merasakan gerah untuk duduk lama dalam kantor ketika menunggu antrian.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Disdukcapil belum dikatakan bagus karena masih banyak fasilitas yang belum memadai dalam melayani masyarakat sehingga pelayanan kurang prima. Oleh karena itu banyak masyarakat yang tidak betah menunggu panggilan antrian dalam mengurus semua berkas yang penting karena mereka merasakan gerah.

Keandalan (*Reability*)

Keandalan merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera serta memuaskan yang dilayani. Untuk itu keandalan dapat memberikan berbagai macam pelayanan yang terpercaya. Keandalan juga merupakan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan konsisten.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada sudah di jalankan berdasarkan standar operasional yang ada dan pelayanan yang ada di capil memiliki 2 pelayanan yakni pelayanan secara langsung dan *online*.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Disdukcapil sudah dijalankan sesuai

prosedur dan walaupun ada perubahan disampaikan oleh pegawai.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness atau daya tanggap adalah sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah ditentukan. Kesanggupan dalam membantu serta menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa respon pegawai dalam menjalankan proses pelayanan sudah baik dan cepat dalam menanggapi permasalahan yang ada namun terkadang terkendala di jaringan sehingga proses pelayanan agak terlambat.

Jika bermasalah di jaringan pegawai akan menyampaikan kepada masyarakat agar tidak menunggu terlalu lama disebabkan karena ada gangguan jaringan dan di sampaikan untuk datang di hari esok.

Memberikan pelayanan yang baik dan cepat merupakan hal yang penting

yang harus dilakukan sebagai bentuk respon yang baik terhadap masyarakat agar masyarakat merasa puas terhadap pelayan yang di berikan oleh pegawai.

Pegawai sudah beruaha untuk melayani masyarakat dengan baik dan cepat agar masyarakat dapat memperoleh dokumen yang dibuat dengan tepat waktu.

Respon pegawai terhadap masyarakat sudah lumayan baik dalam pelayanan serta merespon dan tanggap terhadap keperluan masyarakat. Jika petugas merespon setiap masyarakat yang melakukan pelayanan maka akan menciptakan penilaian yang baik bagi masyarakat.

Ketika pegawai merespon masyarakat dengan kurang baik maka kesesannya tidak begitu baik sehingga masyarakat kurang mengerti terhadap pelayan yang diberikan, petugas pelayanan ketika mendapat keluhan dari masyarakat respon yang diberikan tidak begitu memuaskan bagi masyarakat sehingga perlu di tingkatkan terhadap kualitas pelayanannya agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkuliatas.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa petugas memiliki respon yang lumayan baik dan cepat terkait pelayanan dan ketika ada informasi maka akan disampaikan

kepada masyarakat dan jika terjadi kesalahan maka pegawai dengan cepat segera meminta maaf terkait kesalahan yang ditimbulkan oleh pegawai.

Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun yang harus dimiliki pegawai untuk meyakinkan kepercayaan masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Buton Selatan tentu ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Petugas dalam memberikan pelayanan harus selalu siap bertanggungjawab terhadap apa yang dikerjakan dalam pelayanan serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat agar memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik.

Ketika melakukan pelayanan petugas sudah melakukan secara tepat waktu jika masyarakat yang dilayani hanya beberapa orang saja maka akan cepat selesai dan jika jaringan juga mendukung maka proses penyelesaiannya juga tidak lama namun jika masyarakat yang dilayani jumlahnya banyak maka proses penyelesaiannya bisa tidak tepat waktu.

Pelayanan yang dilakukan itu mempunyai tanggungjawab terhadap masyarakat dan dilakukan sesuai jadwal yang sudah di tentukan.

Jaminan tepat waktu dalam pelayanan sangat dibutuhkan sebab jika petugas tidak memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat maka masyarakat dapat menunggu dalam waktu yang tidak bisa dipastikan kapan akan selesai dapat mengambil kembali berkas yang di urus.

Pegawai pelayan harus memiliki kemampuan dalam memberikan jaminan kepada masyarakat agar masyarakat merasa nyaman saat mendapatkan pelayanan dari pegawai disamping itu pegawai juga harus memiliki jaminan tepat waktu kepada masyarakat agar dokumen yang diurus cepat selesai dan tidak menunggu terlalu lama.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat yang melakukan pelayanan juga bisa merasakan kepuasan pada saat melakukan pelayanan, namun terkadang pelayanan tidak dilakukan tepat waktu.

Empati (*Emphaty*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang

baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Tidak ada perbedaan perlakuan dalam melayani masyarakat serta senyum dan cepat dalam melayani masyarakat karena semua masyarakat itu sama tanpa ada perbedaan.

Setiap masyarakat akan diberlakukan secara adil tanpa membeda-bedakan dari kalangan manapun dan melalui antrian yang sudah ditetapkan masyarakat yang sudah mengantri akan dipanggil sesuai nomor antrian, petugas pelayanan juga harus menunjukkan sikap tegas kepada masyarakat agar antrian berjalan sesuai dengan urutannya.

Memang dalam pelayanan di Kantor Disdukcapil tidak ada perbedaan perlakuan semua disamakan keluarga ataupun bukan karena jika mendahulukan keluarga maka petugas pelayanan tidak berlaku adil dan akan mendapat banyak kritik dari masyarakat.

Petugas sudah melayani masyarakat dengan sebaik mungkin sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta petugas memberikan perhatian kesemua masyarakat agar masyarakat merasa dihargai serta di hormati sehingga menumbuhkan rasa puas dalam diri masyarakat.

Sikap yang diberikan pegawai kepada masyarakat tidak semuanya baik, contohnya ada masyarakat yang tidak mendapatkan informasi sesuai yang diinginkannya. Ini menunjukkan rasa tidak nyaman dari masyarakat maka dari itu setiap petugas harus bersikap baik kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa merasa puas dengan kebaikan yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada di Disdukcapil masih ada yang mengecewakan masyarakat yang naik mengurus dokumen, jika hal tersebut tidak diperbaiki maka akan membuat citra pelayanan yang ada semakin jelek di mata masyarakat Buton selatan.

Kondisi fasilitas yang disediakan bagi warga yang datang untuk mendapatkan pelayanan sangatlah minim terutama jika dilihat dari ramainya warga Buton Selatan yang datang setiap harinya untuk berurusan administasi, dari hasil observasi peneliti ditemukan bahwa sarana dan prasarana pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Buton Selatan masih kurang, seperti kamar mandi yang belum memadai, hanya terdapat 2 kamar mandi yang digunakan oleh 11 pegawai serta masyarakat yang mengurus keperluan di Kantor Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Selatan. Masih terdapat kekurangan pada fasilitas yang ada pada dinas Disdukcapil Kabupaten Buton Selatan, seperti toilet yang kurang dan akhirnya digunakan secara bersama dan bergantian antara pegawai dan Masyarakat kemudian tv yang tidak menyala padahal hal ini bisa sebagai sarana hiburan bagi masyarakat yang lama mengantri ketika berurusan ke Kantor Dinas Disdukcapil Kabupaten Buton Selatan dan terakhir AC atau pendingin ruangan yang tidak hidup hal ini tentunya akan mengakibatkan masyarakat yang berada pada ruangan tunggu akan merasa panas dan tidak nyaman. Kendala yang dihadapi oleh pegawai adalah dalam hal penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan.

Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai Disdukcapil dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, alat cetak, dan kamera untuk keperluan pembuatan KTP. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Tempat pelayanan yang nyaman sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk

penggunaan suatu layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna pelayanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang telah disediakan tidak layak maka masyarakat yang menggunakan layanan tidak akan merasa nyaman.

Namun kondisi ruang tunggu cukup sempit dan terbatasnya jumlah kursi membuat banyaknya masyarakat yang harus berdiri sampai diluar ruangan, hal ini tentunya membuat ketidaknyamanan bagi masyarakat hal ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Disdukcapil Kabupaten Buton Selatan. berdasarkan pengakuan dari masyarakat masih terdapatnya beberapa pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hal ini tentunya akan menyebabkan ketidaknyamanan dari masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Disdukcapil Kabupaten Buton Selatan, mestinya masyarakat harus mendapatkan pelayanan yang baik karena sudah menjadi tugas dari pegawai Dinas Disdukcapil Kabupaten Buton Selatan untuk memberikan pelayanan yang baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terdiri dari 5 indikator yaitu terkait dimensi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan yang terakhir empati (*emphaty*) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1) Bukti langsung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Selatan dari sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung pelayanan belum memadai seperti pendingin ruangan/AC hanya ada di dalam ruangan kerja pegawai sedangkan di ruangan tunggu tidak ada, ruang tunggu yang sempit, kursi untuk menunggu antrian masih kurang, serta kamar mandi sebagai fasilitas pendukung yang menunjang kenyamanan pengunjung masih sangat terbatas. 2) Keandalan (*Reliability*) pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Selatan sudah optimal, namun jumlah pegawai yang ada masih kurang sehingga pegawai perlu ditambah agar pelayanan yang ada lebih baik lagi. 3). Daya tanggap (*Responsiveness*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil di Kabupaten Buton Selatan bahwa pegawai sudah optimal dalam memberikan pelayanan, hal ini ditandai dengan respon para pegawai yang sudah optimal terhadap masyarakat dan selalu memperhatikan apa yang diinginkan masyarakat serta mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan. 4). Jaminan (*Assurance*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Buton Selatan tingkat keamanannya sudah baik, namun dari segi waktu penyelesaian atau proses pelayanan masih belum optimal karena ketepatan waktu dalam menyelesaikan dokumen masih belum sesuai dengan harapan. 5). Empati (*Emphaty*) pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Selatan sudah menunjukkan kualitas pelayanan dengan baik yaitu dengan memberikan pelayanan yang tulus, serta peduli memberi perhatian kepada masyarakat dan tidak membeda-bedakan (*diskriminatif*) sehingga dapat memberi kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan.

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka saran yang dapat disampaikan yaitu:

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton

Selatan maka peneliti memberi saran:

- 1). Bukti langsung (*tangibles*), meningkatkan kualitas dan menambah sarana dan prasarana dalam hal ini fasilitas kantor seperti, alat pendingin, kamar mandi serta kursi dan memperluas ruang tunggu agar mampu menampung masyarakat yang mengatri lebih banyak lagi, meningkatkan dan mempercepat proses pelayanan serta membuat masyarakat nyaman dalam menunggu antrian;
- 2). Keandalan (*Reliability*), menambah jumlah pegawai agar pelayanan yang terjadi bisa lebih baik dan lebih cepat;
- 3). Jaminan (*Assurance*), pegawai harus berusaha menyelesaikan dokumen masyarakat sesuai waktu yang sudah ditentukan.

REFERENSI

- Dwimawanti, I. H. (2004). Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). *Dialogue JIAKP*, 1(1), 109–116.
- Friday, F. A. S. (2021). Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), pp. 5235–5243. <https://doi.org/10.31004/jptam.v5i2.1807>
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), pp. 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Maani, K. D. (2010). Etika Pelayanan Publik. *Jurnal Demokrasi*, 1(1), pp. 61–70.
- Mulyadi, D. (2018). *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik (Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik)*. Bandung: Alfabeta.
- Nawang Sari, E. R. (2019). Dinamika Governance. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1). <https://doi.org/10.33005/jdg.v9i1.1421>
- Niswaty, R., Maulana, A. M. F., Darwis, M., & Salam, R. (2020). *Effectiveness of Public Services at The Population and Civil Registry Office In Soppeng Regency*. *Jurnal "Administrasi Publik"*, Volume XVI(1), 71–82.
- Rosyada, A. A. (2016). Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Rangka Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), pp. 102–114.
- Sadhana, K. (2015). Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik. *Acta Universitatis Agriculturae Et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 53(9).
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Journal PPS Unisti*, 1(2), pp. 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Widhiastiti, N. M. S., Dewi Pascarani, N. N., Wismayanti, D., & Wiwin, K. (2017). Implementasi Program Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis *Online* (Studi Kasus

Program Inovasi Capil *Online* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar). *Citizen Charter*, 1(1), 165157.

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (Jimia)*, 2, pp. 56–65.

[Http://Eprints.Uny.Ac.Id/17523/1/Skripsi Full.Pdf](http://Eprints.Uny.Ac.Id/17523/1/Skripsi%20Full.Pdf)