Jurnal achmad sholih komara setyaguna..docx

by 1 1

Submission date: 26-Jun-2024 05:12PM (UTC+0900)
Submission ID: 2395565903
File name: Jurnal_achmad_sholih_komara_setyaguna..docx (40.77K)
Word count: 4268
Character count: 30460

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI SULAWESI TENGAH

Achmad Sholih Komara Setyaguna, Mustainah dan Nasrullah.
Program Studi Magister administrasi Publik Universitas Tadulako Indonesia
mailto:achmadsholihkomara@gmail.com mustainahmappatoba@gmail.com

ABSTRACT

Peneliti bertujuan mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah dengan pendekatan deskriptif kualitatif melibatkan lima informan. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di dinas ini memuaskan dalam beberapa aspek. Pada aspek fisik, fasilitas dan lingkungan layanan sudah memenuhi standar, menciptakan suasana yang nyaman bagi masyarakat. Dalam hal keandalan, petugas selalu mengikuti jadwal dan prosedur, sehingga layanan diberikan tepat waktu dan terstruktur. Daya tanggap staf juga baik, mereka bersikap positif dan cepat menanggapi kebutuhan serta pertanyaan masyarakat. Jaminan pelayanan juga dipenuhi, di mana petugas memastikan layanan selesai tepat waktu, yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, staf menunjukkan empati dengan sikap tulus, ramah, dan tidak diskriminatif, sehingga masyarakat merasa dihargai dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan, penilaian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dengan baik melalui layanan yang menyeluruh dan berkualitas.

Keywords : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah fungsi utama aparatur negara untuk mensejahterakan masyarakat, yang dicirikan oleh akuntabilitas dan responsibilitas. Meskipun pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan, kenyataannya masih banyak kendala yang dihadapi. Masyarakat semakin menuntut pelayanan publik yang berkualitas, tetapi sering kali yang mereka temui adalah birokrasi yang berbelit-belit dan melelahkan. Prosedur yang panjang dan tidak efisien tidak hanya menguras waktu dan energi, tetapi juga menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap institusi pemerintah. Kritik terhadap sistem pelayanan publik saat ini menunjukkan adanya kegagalan dalam implementasi prinsip-prinsip good governance. Kurangnya koordinasi antar lembaga, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, serta adanya praktik korupsi dan nepotisme semakin memperburuk kualitas pelayanan. Selain itu, minimnya inovasi dalam teknologi dan sistem manajemen informasi membuat proses pelayanan tidak adaptif terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Pemerintah harus segera melakukan reformasi menyeluruh dalam sistem pelayanan publik, dengan memprioritaskan transparansi, efisiensi, dan keadilan. Penggunaan teknologi informasi yang lebih baik, pelatihan berkelanjutan untuk pegawai, serta pengawasan yang ketat terhadap praktik korupsi adalah

beberapa langkah yang perlu diambil. Tanpa perubahan yang signifikan, pelayanan publik akan terus menjadi sumber ketidakpuasan dan menghambat upaya mensejahterakan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara wajib melayani setiap warga negara dengan baik. Sebagai implementasi dari undang-undang ini, Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah telah mengeluarkan peraturan terkait pelayanan kartu keluarga yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Kedisiplinan aparat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Pelayanan publik yang efisien dan efektif sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, namun sering kali proses administrasi terkesan kaku dan lambat, yang berpotensi menghambat akses masyarakat terhadap layanan yang seharusnya mudah diakses. Kedisiplinan dan integritas aparat menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang optimal. Sayangnya, praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme masih sering ditemukan dalam proses pelayanan, yang tidak hanya merusak citra pemerintah tetapi juga merugikan masyarakat. Ketidakjujuran dan penyalahgunaan wewenang oleh oknum-oknum tertentu membuat proses yang seharusnya sederhana menjadi rumit dan memakan waktu lama. Hal ini menciptakan kesenjangan antara harapan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan efisien dengan realitas yang mereka hadapi. Reformasi yang mendalam dan menyeluruh dalam sistem pelayanan publik, termasuk penerapan teknologi untuk mempercepat proses administrasi, pengawasan yang ketat terhadap praktik-praktik korupsi, dan peningkatan kompetensi serta etika kerja para aparat. Pelatihan dan pendidikan berkelanjutan bagi petugas pelayanan publik juga menjadi langkah penting untuk memastikan mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan layanan yang berkualitas. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik di Sulawesi Tengah, khususnya dalam pelayanan kartu keluarga, dapat berjalan lebih transparan, efisien, dan bebas dari praktik-praktik tidak terpuji, sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara maksimal.

Aspek utama dalam pelayanan publik adalah penyedia layanan, penerima layanan, dan jenis layanan. Penyedia layanan meliputi instansi atau individu yang bertugas memberikan layanan kepada masyarakat. Mereka harus memiliki kompetensi, integritas, dan dedikasi tinggi untuk memastikan layanan yang diberikan memenuhi standar yang diharapkan. Penerima layanan adalah masyarakat atau individu yang membutuhkan dan menggunakan layanan tersebut. Mereka berhak mendapatkan layanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Jenis layanan yang disediakan sangat bervariasi, mulai dari layanan administratif, kesehatan, pendidikan, hingga layanan sosial lainnya. Standar pelayanan yang optimal mencakup beberapa aspek penting, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan keterjangkauan biaya. Kecepatan pelayanan berarti bahwa proses penyampaian layanan harus dilakukan dengan cepat dan efisien, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama. Ketepatan pelayanan berarti layanan harus diberikan dengan tepat sesuai kebutuhan dan harapan penerima layanan. Keramahan dalam pelayanan mengacu pada sikap dan perilaku penyedia layanan yang harus ramah, sopan, dan menghargai penerima layanan, menciptakan suasana yang nyaman dan

menyenangkan. Keterjangkauan biaya adalah faktor penting lainnya, di mana biaya yang dikenakan untuk mendapatkan layanan harus terjangkau oleh semua lapisan masyarakat, tanpa mengurangi kualitas layanan yang diberikan. Aspek utama ini dan menerapkan standar pelayanan yang baik, diharapkan pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara maksimal. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan, tetapi juga mendorong terciptanya sistem pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan adil. Reformasi dan inovasi dalam sistem pelayanan publik sangat diperlukan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan selalu relevan dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

Aspek-aspek yang menentukan kualitas pelayanan publik, seperti yang dikemukakan oleh Sinambela dkk (2006:6), memberikan panduan yang jelas dalam mengukur kepuasan pelanggan. Pertama, transparansi dalam pelayanan mengacu pada keterbukaan dan aksesibilitas yang memadai bagi semua pihak yang membutuhkan. Sebagai contoh, sebuah portal pemerintah yang menyediakan informasi secara terbuka dan mudah diakses mengenai prosedur pengajuan layanan publik. Akuntabilitas menuntut bahwa pelayanan publik harus dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Contoh nya laporan keuangan yang transparan dan audit reguler untuk memastikan penggunaan dana publik yang tepat. Kondisional mengarah pada penyediaan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan baik dari pemberi maupun penerima layanan, dengan tetap mengutamakan efisiensi dan efektivitas. Sebagai contoh, layanan transportasi umum yang disesuaikan dengan kebutuhan mobilitas masyarakat di berbagai daerah. Partisipatif menggambarkan pelayanan yang mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka. Sebagai contoh, forum diskusi publik sebelum pembangunan infrastruktur penting di suatu daerah. Kesamaan hak menekankan bahwa pelayanan harus merata dan tidak diskriminatif terhadap siapapun, tidak memandang suku, ras, agama, golongan, atau status sosial. Contohnya, layanan kesehatan yang tersedia secara merata bagi semua warga negara tanpa memandang latar belakang mereka. Keseimbangan hak dan kewajiban mencerminkan pentingnya pelayanan yang adil dan seimbang antara hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat dalam menerima layanan dengan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemberi layanan. Misalnya, sistem perpajakan yang memberikan keadilan dalam pelayanan kepada wajib pajak dari berbagai lapisan masyarakat.

Penerapan prinsip-prinsip ini secara komprehensif diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan, memenuhi harapan masyarakat, dan membangun kepercayaan yang kuat terhadap lembaga pemerintah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah bertanggung jawab atas pelayanan administrasi kependudukan, termasuk penerbitan kartu keluarga. Berdasarkan pengamatan, pelayanan di Dinas ini masih mendapat penilaian negatif dari masyarakat. Pelayanan yang baik harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai serta aparat yang profesional. Menurut data tahun 2023, sebanyak 5.169 orang mengurus kartu keluarga di Dinas ini. Berdasarkan hasil penelitian, beberapa masalah utama yang ditemukan adalah kurangnya sarana

dan prasarana (tangible), lambatnya respon pegawai (responsiveness), dan ketidakpastian waktu penyelesaian (assurance). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah memiliki tanggung jawab besar dalam melayani kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat, terutama dalam penerbitan kartu keluarga yang merupakan dokumen vital bagi setiap warga negara. Namun, meskipun memiliki tanggung jawab yang signifikan, penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan masih negatif. Ini menunjukkan adanya ketidakpuasan yang perlu segera ditangani untuk meningkatkan kualitas layanan.Dukungan sarana dan prasarana yang memadai merupakan elemen kunci dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Kekurangan dalam aspek tangible seperti fasilitas yang tidak memadai, peralatan yang usang, dan lingkungan kerja yang tidak nyaman dapat menghambat efektivitas pelayanan. Hal ini menjadi salah satu keluhan utama masyarakat yang merasa pelayanan di Dinas ini belum optimal.

Kualitas pelayanan yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Keandalan dalam menyediakan jasa secara konsisten, responsif dalam merespon permintaan pelanggan, dan memberikan jaminan atau keyakinan dalam pelayanan merupakan hal yang sangat penting Christopher Lovelock (dalam Rangkuti, 2002). Kemampuan untuk memahami dan merespons kebutuhan individual pelanggan dengan empati, serta menampilkan fisik yang tangibel dari fasilitas dan personel yang memberikan pelayanan, juga menjadi faktor penentu. kepuasan pelanggan terutama terkait dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi oleh kinerja atau hasil yang mereka rasakan dari produk atau layanan yang diterima. Hal ini menegaskan bahwa organisasi harus mengutamakan pemenuhan harapan pelanggan sebagai fokus utama. Metode yang digunakan untuk menilai dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Kotler & Yamit, 2005). Sistem pengaduan memberikan pelanggan akses untuk menyampaikan saran, keluhan, atau ketidakpuasan melalui kotak saran atau saluran komunikasi lainnya. Survei pelanggan, baik melalui telepon, wawancara langsung, atau formulir daring, juga menjadi metode umum untuk mengukur kepuasan. Selain itu, panel pelanggan mengundang pandangan dari pelanggan setia dan yang sudah tidak aktif untuk memperoleh wawasan lebih dalam mengenai persepsi dan kebutuhan pelanggan.

Responsivitas pegawai menjadi sorotan karena pegawai yang lambat merespon permintaan dan pertanyaan masyarakat menunjukkan kurangnya profesionalisme dan komitmen terhadap pelayanan. Respons yang cepat dan tepat sangat penting untuk memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepuasan pelayanan. Ketidakpastian waktu penyelesaian juga menjadi masalah yang sering dikeluhkan. Masyarakat membutuhkan kepastian kapan dokumen mereka akan selesai diproses. Ketidakpastian ini tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan tetapi juga mengganggu kegiatan mereka yang bergantung pada dokumen tersebut. Menurut data tahun 2023, sebanyak 5.169 orang mengurus kartu keluarga di Dinas ini, menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat akan layanan ini. Untuk mengatasi masalah-masalah yang ada, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah perlu melakukan berbagai langkah perbaikan, mulai dari peningkatan fasilitas, pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan responsivitas, hingga penetapan standar waktu penyelesaian yang jelas dan pasti. Dengan

langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas ini dapat memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik.

Penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian sebelumnya yang mengkaji kualitas pelayanan publik, seperti yang dilakukan oleh Hetty (Tesis 2014) dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu". Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kombinasi kuantitatif-kualitatif yang fokus pada pengumpulan dan analisis data, serta mengintegrasikan data dari kedua pendekatan tersebut untuk merumuskan interpretasi yang komprehensif. Hasil dari penelitian Hetty menunjukkan bahwa sebanyak 66% pengguna layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas atau aparatur. Salah satu aspek yang mencolok dari hasil tersebut adalah kualitas pelayanan, terutama dalam dimensi Assurance (keyakinan atau jaminan), yang mencapai tingkat kepuasan sebesar 73%.

Aspek pelayanan yang berkualitas dapat mencapai kepuasan pelanggan. Kotler (dalam Rangkuti, 2002: 23) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai "perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja atau hasil yang diterima dari produk dengan harapan yang dimilikinya". Rangkuti (2002: 30) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah menggunakan produk atau layanan.

Penyediaan pelayanan umum yang efektif memerlukan langkah-langkah konkret seperti peningkatan mutu produksi dan produktivitas dalam pelayanan, optimalisasi sistem dan tata kelola, serta pemberdayaan masyarakat melalui kreativitas, inisiatif, dan partisipasi aktif dalam pembangunan kesejahteraan (Moenir, 2001). Pelayanan publik yang berkualitas harus terintegrasi secara menyeluruh, ditandai dengan sifat yang sederhana, terbuka, lancar, cepat, akurat, komprehensif, berharga terjangkau, dan tidak memberatkan. Aspek kualitas pelayanan, seperti ketepatan, kecepatan, keramahan, dan keterjangkauan biaya, sangat penting untuk memenuhi harapan masyarakat (Suhady, 2000). Ketepatan menuntut bahwa pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan yang diungkapkan oleh masyarakat. Kecepatan menjadi kunci untuk mencegah rasa frustrasi karena pelayanan yang lambat. Keramahan adalah sikap esensial petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat secara etis dan profesional. Sedangkan keterjangkauan biaya menjamin bahwa pelayanan publik tidak menghadirkan beban finansial yang berat bagi masyarakat. Konteks penelitian ini, aspek-aspek tersebut dijadikan sebagai kriteria untuk menilai kualitas pelayanan dalam penerbitan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah. Evaluasi yang kritis terhadap aspek-aspek ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang sejauh mana pelayanan publik tersebut mampu memenuhi standar yang diharapkan oleh masyarakat, serta mengidentifikasi area-area yang perlu perbaikan untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan administratif dari pemerintah.

Pengertian kepuasan pelanggan ini sangat relevan dalam menilai apakah pelanggan merasa puas atau tidak puas terhadap layanan yang mereka terima. Harapan pelanggan mencerminkan ekspektasi mereka terhadap produk atau

layanan, sementara kepuasan terjadi ketika pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan sesuai atau melebihi harapan mereka. Perusahaan perlu memahami harapan pelanggan secara mendalam untuk memastikan bahwa kinerja dan hasil produk atau layanan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan tersebut. Menurut Wilkie (dalam Tjiptono, Fandy, dan Diana, 2001), kepuasan pelanggan adalah respons emosional terhadap evaluasi pengalaman konsumsi, sedangkan Engel (dalam Tjiptono, Fandy, dan Diana, 2001) menggambarkan bahwa kepuasan terjadi ketika hasil yang diperoleh dari pembelian sesuai dengan atau melebihi harapan pelanggan, sementara ketidakpuasan muncul jika hasilnya tidak sesuai dengan harapan tersebut.

Kepuasan pelanggan memberikan berbagai manfaat bagi perusahaan, seperti yang dikemukakan oleh (Tjiptono, Fandy, dan Diana, 2001). Manfaat tersebut meliputi membangun hubungan yang harmonis dengan pelanggan, menciptakan landasan yang solid untuk pembelian ulang, meningkatkan loyalitas pelanggan, mendukung promosi positif dari mulut ke mulut, meningkatkan reputasi perusahaan, dan berpotensi meningkatkan profitabilitas perusahaan melalui dukungan loyalitas dan rekomendasi pelanggan. Dengan memahami secara mendalam harapan dan keinginan pelanggan serta terus melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, organisasi dapat mencapai kepuasan pelanggan yang berkelanjutan dan memperoleh manfaat-manfaat strategis dalam jangka panjang.

Penelitian ini dirancang untuk mengevaluasi secara mendalam kualitas layanan dalam proses pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah, dengan menggunakan indikator yang dikenal dari konsep Parasuraman, yaitu tangible, responsiveness, dan assurance. Tangible mengacu pada penilaian terhadap kondisi fisik fasilitas dan lingkungan di mana layanan diberikan. Responsiveness mencakup seberapa cepat dan seberapa baik petugas meresp ns kebutuhan dan pertanyaan masyarakat. Assurance menyoroti kepastian dan kualitas layanan yang konsisten sesuai dengan harapan dan regulasi yang berlaku. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana masyarakat menilai kualitas layanan dalam proses pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah. Dengan mendalami aspek-aspek tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem pelayanan yang ada, serta memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik tersebut. Diharapkan temuan dari penelitian ini dapat menjadi landasan untuk perbaikan dan inovasi dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan di tingkat daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian tentang kualitas layanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah mengadopsi pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan fakta-fakta dan karakteristik suatu populasi atau daerah secara sistematis, faktual, dan teliti (Subyantoro & Suwarto, 2009). Pendekatan ini menurut (Nawawi, 2007), merupakan prosedur yang digunakan untuk mendeskripsikan kondisi subjek penelitian berdasarkan fakta yang diamati. Metode kualitatif, sebagaimana yang dijelaskan oleh (Bogdan & Taylor,

2000), menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan yang menggambarkan perilaku yang diamati. Pendekatan ini sebagai suatu tradisi penelitian yang melibatkan pengamatan langsung terhadap subjek dalam konteksnya sendiri, menggunakan bahasa dan konsep yang dikenali oleh subjek tersebut (Kirk & Miller, 2000). Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah selama periode tiga bulan setelah memperoleh izin dari Pascasarjana Universitas Tadulako Palu. Informan utama dipilih berdasarkan relevansi sosial terhadap permasalahan penelitian (Moleong, 2000), yang terdiri dari lima informan yang diwawancarai, termasuk dua dari Dinas Pencatatan Kependudukan dan Pencatatan Sipil, satu operator administrasi catatan sipil, dan dua wakil dari masyarakat. Data yang digunakan meliputi data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung, serta data sekunder yang berasal dari catatan resmi, literatur, dan dokumen terkait. Teknik pengumpulan data mencakup observasi, wawancara tidak terstruktur, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sesuai dengan metodologi yang digunakan (Sugiyono, 2014). Pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk menyediakan gambaran komprehensif tentang kualitas layanan pembuatan kartu keluarga di institusi tersebut, serta untuk mengevaluasi dimensi-dimensi kritis yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah hasil dan pembahasan dari penelitian mengenai kualitas layanan pembuatan kartu keluarga di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif, yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan teliti kondisi subjek penelitian berdasarkan data yang teramati. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumen. Informan yang terlibat dipilih berdasarkan relevansi sosial dengan permasalahan penelitian, termasuk pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta perwakilan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan beberapa temuan utama. Pertama, kondisi fisik dan fasilitas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dinilai memadai, meskipun ditemukan kebutuhan untuk perbaikan pemeliharaan dan ketersediaan peralatan yang lebih baik guna memenuhi standar pelayanan yang diharapkan. Kedua, respons terhadap kebutuhan pengguna layanan secara umum dinilai positif, namun ada keluhan terkait waktu tunggu yang perlu diperbaiki agar lebih efisien. Aspek assurance (jaminan) terkait dengan kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi dan transparansi prosedur di dalam pelayanan juga menjadi sorotan dalam penelitian ini. Meskipun pengguna layanan umumnya merasa yakin dengan kemampuan petugas dalam proses administrasi, masih diperlukan upaya untuk meningkatkan kejelasan dan transparansi dalam penyediaan layanan. Pembahasan dari hasil penelitian ini menekankan pentingnya perbaikan infrastruktur fisik dan teknologi informasi, peningkatan pelatihan bagi pegawai dalam hal keterampilan komunikasi dan manajemen waktu, serta perluasan mekanisme pengaduan dan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas

pelayanan. Implementasi rekomendasi-rekomendasi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan dan memperkuat hubungan antara Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan masyarakat Sulawesi Tengah secara keseluruhan.

Aspek kualitas layanan publik mencakup beberapa elemen penting yang mempengaruhi bagaimana pelayanan publik dinilai dan diterima oleh masyarakat. Beberapa aspek utama dalam kualitas layanan publik antara lain:

1. **Tangible (Bukti Fisik)**:
Aspek ini mengacu pada penilaian terhadap sarana dan prasarana fisik yang tersedia dalam penyediaan layanan publik. Hal ini mencakup kondisi ruang pelayanan, peralatan yang digunakan, fasilitas fisik seperti meja layanan, dan ketersediaan perangkat teknologi seperti komputer dan printer. Bukti fisik yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam pelayanan publik. Aspek ini merujuk pada evaluasi terhadap infrastruktur fisik yang digunakan dalam menyediakan layanan publik. Ini mencakup penilaian terhadap kondisi ruang pelayanan, peralatan seperti meja layanan, serta keberadaan teknologi seperti komputer dan printer. Kualitas bukti fisik yang memadai sangat penting karena dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional dan kenyamanan dalam interaksi antara petugas dan masyarakat. Ruang pelayanan yang teratur dan bersih serta tersedianya peralatan yang memadai akan memberikan pengalaman positif kepada masyarakat pengguna layanan. Ini tidak hanya mempercepat proses layanan tetapi juga mengurangi kemungkinan ketidaknyamanan atau gangguan dalam proses administratif. Oleh karena itu, perbaikan dan pemeliharaan infrastruktur fisik yang optimal merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas keseluruhan layanan publik.
2. **Reliability (Kehandalan)**
Kehandalan menggambarkan sejauh mana pelayanan publik dapat dipercaya untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, tepat waktu, dan secara konsisten. Pelayanan yang handal mengimplikasikan adanya sistem yang terorganisir dengan baik, prosedur yang jelas, dan standar yang dipegang teguh untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan layanan yang sesuai dengan harapan mereka. Kehandalan menggambarkan sejauh mana layanan publik dapat diandalkan untuk menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, tepat waktu, dan secara konsisten. Hal ini mencerminkan adanya sistem yang terstruktur dengan baik, prosedur yang transparan, serta standar yang konsisten untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan layanan sesuai dengan harapan mereka. Keberadaan sistem yang terorganisir dengan baik dan prosedur yang jelas menjadi kunci dalam memastikan bahwa pelayanan publik berjalan lancar dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

3. **Responsiveness (Daya Tanggap)**:
Responsiveness mengacu pada seberapa cepat dan tanggapnya pelayanan publik dalam merespons kebutuhan, keluhan, atau permintaan masyarakat. Pelayanan yang responsif menunjukkan bahwa petugas atau instansi publik dapat

memberikan jawaban atau solusi yang cepat terhadap permintaan atau masalah yang dihadapi masyarakat. Responsiveness merupakan salah satu pilar utama dalam menilai efektivitas pelayanan publik. Kemampuan untuk merespons dengan cepat terhadap kebutuhan, keluhan, atau permintaan masyarakat tidak hanya mencerminkan efisiensi operasional, tetapi juga kesediaan untuk memprioritaskan kepentingan publik. Pelayanan yang responsif menunjukkan bahwa petugas atau instansi publik memiliki sistem yang responsif dan prosedur yang terstruktur untuk menangani setiap situasi dengan tanggap dan efisien. Respons yang tepat waktu tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat kepercayaan terhadap lembaga atau pemerintah yang menyediakan layanan. Oleh karena itu, meningkatkan responsivitas dalam pelayanan publik menjadi krusial untuk membangun hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan.

4. **Assurance (Jaminan)**:
Aspek ini mencakup kemampuan dan kesopanan petugas dalam memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang ditetapkan, dan bahwa mereka diperlakukan secara adil dan profesional. Jaminan juga mencakup komunikasi yang baik antara pemberi layanan dan penerima layanan untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan jelas dan akurat. Aspek ini mencakup kemampuan dan kesopanan petugas dalam meyakinkan masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang telah ditetapkan, serta bahwa setiap individu diperlakukan dengan adil dan profesional. Jaminan ini juga melibatkan komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dan penerima layanan untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan jelas dan akurat. Komitmen untuk menjaga standar pelayanan yang tinggi dan memberikan pengalaman yang dapat dipercaya bagi masyarakat merupakan inti dari aspek jaminan dalam layanan publik. Dengan memastikan bahwa setiap interaksi dilakukan dengan transparansi dan integritas, instansi publik dapat membangun kepercayaan yang kokoh dan memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

5. **Empathy (Empati)**:
Empati dalam konteks layanan publik menunjukkan kemampuan petugas untuk secara aktif memahami serta merespons dengan penuh pengertian terhadap kebutuhan, perasaan, dan harapan yang dihadapi oleh masyarakat. Dengan menunjukkan sikap empati yang tulus, petugas tidak hanya menciptakan hubungan yang lebih dekat antara penyedia layanan dan penerima layanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan yang mereka terima. Aspek ini menjadi krusial dalam membentuk kualitas layanan publik yang unggul, yang berperan penting dalam menentukan evaluasi masyarakat terhadap efektivitas dan efisiensi lembaga atau instansi pemerintah dalam memenuhi berbagai harapan serta kebutuhan mereka. Dengan menerapkan empati dalam setiap interaksi, lembaga publik tidak hanya memastikan penyelesaian tugas yang optimal, tetapi juga menciptakan pengalaman layanan yang membangun dan positif bagi semua individu yang bergantung pada layanan tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kualitas layanan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah, ditemukan bahwa meskipun beberapa aspek layanan seperti kehandalan dan empati telah terpenuhi dengan baik, masih terdapat beberapa tantangan yang menghambat pencapaian tingkat optimal dalam layanan publik tersebut. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, seperti keterbatasan peralatan dan ruang pelayanan yang tidak mencukupi. Hal ini mengurangi efisiensi dalam pelayanan dan menciptakan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Selain itu, respons terhadap kebutuhan masyarakat juga masih belum maksimal, terutama karena keterbatasan jumlah pegawai dibandingkan dengan jumlah pengunjung yang terus meningkat. Ketidakmampuan untuk merespons dengan cepat dan tepat terhadap permintaan atau keluhan masyarakat menyebabkan persepsi negatif dan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Aspek jaminan (assurance) juga masih menjadi perhatian karena tidak semua layanan dapat diselesaikan tepat waktu, yang disebabkan oleh lonjakan permintaan dan kendala lainnya dalam proses administratif. Kurangnya kepastian dalam waktu penyelesaian dokumen menambah frustrasi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Secara keseluruhan, meskipun ada upaya untuk meningkatkan beberapa aspek layanan, evaluasi mendalam perlu dilakukan untuk mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan ini guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik. Langkah-langkah perbaikan yang sistematis dan terarah diharapkan dapat menghasilkan perubahan positif yang signifikan dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

DAFTAR RUJUKAN

A. Buku:

Arifin, Fifin., 2002, Analisa Dimensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pelanggan di RS. Bhayangkara RS Andi Mappa Oudang, RS Stella Maris dan RS Perjan D.Wahidin Sudirohusodo, Makaassar : Patria Artha

Makmur, H.,2007, Patologi Serta Terapinya Dalam Ilmu Administrasi dan Organisasi, Cetakan Pertama, Bandung : Rafika Aditama

Moenir, H.A.S, 2001, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J.,2000, Metodologi Penelitian Kualitatif, Cet.Kedua, Bandung : PT.Remadja Rosdakarya

Nawawi, Hadari.,2007, Metode Penelitian Bidang Sosial, Cetakan Keduabelas, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

Rabuanah, Makmur, 2003, Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Haji Kota Makassar, Makassar : Patria Artha

Rangkuti, Freddy, 2002, Mengukur Kepuasan Pelanggan, terjemahan Jakarta: PT.Gramedia

Ratminto & Septi Winarsih, Atik, 2006, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Robbins, S. P.,2003, Perilaku Organisasi (Organizational Behavior). Edisi ke 10, Terjemahan Benyamin Molan, 2006, Jakarta: PT Indeks.

Sianipar, JP.G. 2001. Manajemen Pelayanan Masyarakat, Jakarta: LAN-RI

Sinambela, Lijan, Poltak,dkk,2006, Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta : Bumi Aksara

Sugiyono.,2005, Memahami Metode Penelitian Kualitatif, Cetakan Kesatu, Bandung : Alfabeta

_____.,2011, Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods), Cetakan Ke-I, Bandung : Alfabeta

Suhady, Idup, 2000, Kebijakan Pendayagunaan Aparatur Negara, Jakarta : LAN Republik Indonesia

Suryabrata, Sumadi.,1990, Metodologi Penelitian, Cet.kelima, Jakarta : CV.Rajawali

Tangkilisan, Hessel Nogi S., 2005, Manajemen Publik, Jakarta : Grasindo

Thoha, Miftah.,2008,Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya, Edisi I, Cetakan ke 18, Jakarta : RajaGafindo Persada

Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia, 2001, Total Quality Management, Yoyakarta : Andi Offset

Wahyu, Arian Dorothea,, 2003, Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif, Jakarta, Ghalia Indonesia

Wursanto, Ignatius.,2006, Kompetensi Sekretaris Profesional, Yogyakarta : Andi Offset

Yamit, Zulian, 2005, Manajemen Kualitas, Yogyakarta:Ekonisia

B. Dokumen :

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, Tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008, tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran dan Pencatatan Sipil

Surat Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang prinsip - prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu, antara lain mengedepankan kesederhanaan, kejelasan dan kepastian waktu, akurasi, tanggung jawab, kelengkapan sarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan

C. Sumber Lain:

Mu'Min (2012), Analisis Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Samsat Kota Palu. Tesis tidak diterbitkan, Palu: Program Pascasarjana Universitas Tadulako Palu

Hetty (2014), Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Tesis tidak diterbitkan, Palu: Program Pascasarjana Universitas Tadulako Palu

Sri Sulastri Lapajo (2014), Analisis Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tatanga Kota Palu. Tesis tidak diterbitkan, Palu : Program Pascasarjana Universitas Tadulako Palu

Jurnal achmad sholih komara setyaguna..docx

ORIGINALITY REPORT

22%	21%	12%	9%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	text-id.123dok.com Internet Source	2%
2	eprints.ipdn.ac.id Internet Source	1%
3	adoc.pub Internet Source	1%
4	media.neliti.com Internet Source	1%
5	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
6	dindukcapil.bangkatengahkab.go.id Internet Source	1%
7	Submitted to Rostrevor College Student Paper	1%
8	123dok.com Internet Source	1%
9	ejurnal.methodist.ac.id Internet Source	1%

10	ppid.sultengprov.go.id Internet Source	<1 %
11	stiatabalong.ac.id Internet Source	<1 %
12	www.grafiati.com Internet Source	<1 %
13	digilib.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
14	ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id Internet Source	<1 %
15	Mr. Wasmo, Mr. Basuki. "PENGARUH KEPEMIMPINAN, KEPRIBADIAN, UMUR, DAN PENDIDIKAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI MOTIVASI PEGAWAI BALAI PELAKSANA TEKNIS BINA MARGA WILAYAH TEGAL", Multiplier: Jurnal Magister Manajemen, 2017 Publication	<1 %
16	Submitted to University of Wollongong Student Paper	<1 %
17	repository.uma.ac.id Internet Source	<1 %
18	id.123dok.com Internet Source	<1 %
19	ejournal.itn.ac.id	

	Internet Source	<1%
20	issuu.com Internet Source	<1%
21	jurnal.untad.ac.id Internet Source	<1%
22	worldwidescience.org Internet Source	<1%
23	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	<1%
24	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	<1%
25	Submitted to Universitas Terbuka Student Paper	<1%
26	Submitted to iGroup Student Paper	<1%
27	Submitted to Universitas Mahasaraswati Denpasar Student Paper	<1%
28	Submitted to University of Muhammadiyah Malang Student Paper	<1%
29	core.ac.uk Internet Source	<1%

30	etd.iain-padangsidimpuan.ac.id Internet Source	<1 %
31	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
32	jkp.ejournal.unri.ac.id Internet Source	<1 %
33	psdku-morowali.untad.ac.id Internet Source	<1 %
34	www.scribd.com Internet Source	<1 %
35	Christin Yuliani, Isna Fitria Agustina. "EFEKTIVITAS PELAKSANAAN ONE DAY SERVICE (ODS) DI BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KABUPATEN SIDOARJO", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2015 Publication	<1 %
36	documents.mx Internet Source	<1 %
37	etd.repository.ugm.ac.id Internet Source	<1 %
38	journal.unj.ac.id Internet Source	<1 %
39	mafiadoc.com Internet Source	<1 %

40	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %
41	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
42	sulteng.bps.go.id Internet Source	<1 %
43	theconversation.com Internet Source	<1 %
44	www.qiscus.com Internet Source	<1 %
45	Doni Yusuf Bagaskara, Rohmadi Rohmadi. "Analisis SWOT potensi halal tourism di Indonesia dengan NVivo: Studi literature review", Journal of Economics Research and Policy Studies, 2024 Publication	<1 %
46	Tania Dwi Oktavianti, Itok Wicaksono. "Efektifitas Kinerja Pemerintah Desa Sukorambi dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kabupaten Jember", Indonesian Journal of Public Administration Review, 2023 Publication	<1 %
47	bajangjournal.com Internet Source	<1 %
	disdukcapil.batam.go.id	

48	Internet Source	<1%
49	eprints.binadarma.ac.id Internet Source	<1%
50	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1%
51	repository.uir.ac.id Internet Source	<1%
52	www.ngatasulteng.com Internet Source	<1%
53	asrulpkg.blogspot.com Internet Source	<1%
54	retnok1202.blogspot.com Internet Source	<1%

Exclude quotes	Off	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	Off		

Jurnal achmad sholih komara setyaguna..docx

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12