

## **KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI UNIT PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN SUNGAI AMBAWANG KABUPATEN KUBU RAYA**

Oleh:

**RANDI KURNIAWAN<sup>1\*</sup>**

NIM :E.1011161011

Arifin<sup>2\*</sup>, Dhidik Apriyanto<sup>2\*</sup>

\*Email: [e1011161011@student.untan.ac.id](mailto:e1011161011@student.untan.ac.id)

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya, yang di fokuskan kepada pembuatan e-KTP. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori dari Dimensi Kualitas Pelayanan menurut Pasuraman 1998 (dalam Tjiptono, 2005:273) yaitu : (1) Dimensi bukti fisik, fasilitas pendukung Pelayanan Di Unit Pelayanan Disdukcapil Kecamatan Sungai Ambawangtetapi belum cukup memadai seperti alat perekaman cuma 1, kurang kursi pengunjung dan kipas angin atau AC.(2) Dimensi kehandalan, pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup bagus walaupun masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan kejelasan prosedur pelayanan yang disampaikan petugas.(3) Dimensi ketanggapan, . Pegawai juga sudah menanggapi dengan baik terkait keluhan dan masukan dari masyarakat terkait pelayanan, walaupun berdasarkan data pengaduan masih kurang tanggap saat pengaduan melalui *Whatsapp* tetapi pengaduan secara langsung ke disdukcapil dilayani dengan baik.(4) Dimensi jaminan, pegawai telah memberikan jaminan ketetapan waktu dan biaya pelayanan kepada masyarakat, serta jaminan kemudahan pelayanan terhadap/kerusakan/produk yang salah cetak. (5)Dimensi emphati, sudah bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat, pegawai sudah profesional dan menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan dan satun) kepada masyarakat.

**Kata kunci :** Kualitas pelayanan, Pelayanan publik.

**THE QUALITY OF THE POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN  
THE SERVICE UNIT OF THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION  
DEPARTMENT IN SUNGAI AMBAWANG DISTRICT KUBU RAYA  
REGENCY**

By:

**RANDI KURNIAWAN<sup>1\*</sup>**

ID: E.1011161011

Arifin<sup>2\*</sup>, Dhidik Apriyanto<sup>2\*</sup>

\*Email: [e1011161011@student.untan.ac.id](mailto:e1011161011@student.untan.ac.id)

1. *Student of Public Administration Study Program of Social and Political Science Faculty of Universitas Tanjungpura Pontianak.*
2. *Lecturer of Public Administration Study Program of Social and Political Science Faculty of Universitas Tanjungpura Pontianak.*

**ABSTRACT**

*This study aimed to analyze the Quality of the Population Administration Service in the Service Unit of the Population and Civil Registration Department (Disdukcapil) in Sungai Ambawang District, Kubu Raya Regency. This study used a descriptive research method with a qualitative approach. This study used Pasuraman's Service Quality Dimension theory (op. cit. Tjiptono, 2005–273) which consisted of physical proof dimension, reliability dimension, responsiveness dimension, assurance dimension, emphatic dimension. The results showed that the supporting facilities Services in the Service Unit of Disdukcapil, Sungai Ambawang District was not sufficient as the physical proof dimension, such as only 1 recording device, lack of visitor seats, and fans or air conditioners. The employees in providing services to the community were quite good as the reliability dimension, although there were still people who complained about the clarity of service procedures delivered by officers. The results showed that the employees had also responded well to complaints and input from the public regarding services as the responsiveness dimension, although based on complaint data, they were still less responsive when complaints were made via Whatsapp, however, the complaints directly to the Disdukcapil were served well. The employee had provided a guarantee on the time and cost of service to the public, as well as a guarantee of ease of service for/damage/misprinted products as the assurance dimension. Lastly, the results showed that the employees had been friendly and polite to the community, employees were professional, and applied 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun: Smile, Greet, Greetings, Polite, and Courteous).*

**Keywords:** *Service Quality, Public Service*

## A. Pendahuluan

### 1. Latar Belakang Penelitian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya adalah sebagai dinas teknis sesuai dengan peraturan daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 15 tahun 2019 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kubu Raya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kubu Raya merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Kabupaten Kubu Raya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mempunyai tugas melaksanakan urusan dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Pelayanan Publik

yang dilaksanakan oleh oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabuapten Kubu Raya dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, ruang lingkup tugasnya meliputi 2 jenis pelayanan yaitu : Pelayanan Pendaftaran Penduduk seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Tinggal Sementara, Surat Keterangan Tinggal Tetap WNA, Surat Keterangan Pindah WNI, SKPD Tinggal Tetap WNA, SKPD Tinggal Terbatas WNA, Surat Keterangan Pindah Luar Negeri, Keterangan Pindah Luar Negeri, Surat Keterangan Datang Luar Negeri. Dan Pelayanan Pencatatan Sipil seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta perceraian pengakuan/pengesahan serta pengangkatan anak, Akta perubahan nama, Pencatatan peristiwa penting lainnya .

Pelayanan pembuatan e-KTP merupakan tugas umum pemerintah sebagai kegiatan penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan yang dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau

hak perdata bagi penduduk atau masyarakat secara luas. e-KTP adalah program yang diselenggarakan oleh pemerintah sejak tahun 2011. Menurut UU. No. 24 tahun 2013 Pasal 63, Penduduk warga negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP Elektronik (E-KTP).

Biasanya permasalahan yang dialami dalam pembuatan e-KTP dari Masyarakat Sendiri yaitu jarak tempuh ketempat perekaman e-KTP dan kurang paham dalam prosedur pembuatan e-KTP, dan dari servey penelitian yang saya lihat atau amati ada juga dari fasilitas pendukung seperti alat yang kurang memadai seperti kursi pengunjung, alat perekaman, kipas angin, AC, dan pegawai yang datang terlambat dalam pelayanan dan juga masih banyaknya masyarakat yang belum membuat e-KTP. Pembuatan e-KTP memiliki banyak manfaat dibandingkan dengan KTP biasa karena dapat mencegah identitas ganda penduduk, mencegah daftar

pemilih tetap yang palsu pada pemilu, pelacakan teroris, pencegahan perdagangan orang dan sebagainya.

## 2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah yang dapat diambil yaitu :

1. Pelaksanaan kegiatan pelayanan Pembuatan e-KTP di Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya yang berlangsung lama atau tertunda.
2. Pelayanan kurang *responsive* terhadap pengaduan atau keluhan dari masyarakat Melalui *Whatsapp*.
3. Belum optimalnya informasi mengenai pelayanan di Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya hal ini dilihat dari adanya masyarakat yang belum mengetahui tentang proses pembuatan E-ktip serta informasi ketersediaan blanko E-ktip.

4. Sarana yang kurang memadai sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan atau Alat tidak sebanding dengan pelaksanaan perekemanan e-KTP.

### 3. Fokus Penelitian

Berdasarkan apa yang telah diuraikan di latar belakang bahwa pentingnya kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi pemerintah dan peneliti mengambil Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya, contohnya seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Akte Kematian, e-KTP, Kartu Identitas Anak (KIA), sehingga penulis memfokuskan penelitian pada Kualitas Pelayanan pembuatan e-KTP di Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya.

### 4. Rumusan Masalah

Untuk menjelaskan masalah yang diteliti, maka dirumuskan permasalahannya yaitu : “ Bagaimana Kualitas Pelayanan

Pembuatan e-KTP di Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya.” ?

### 5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya.

### 6. Manfaat Penelitian

#### a. Secara Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran dan pengembangan konsep Administrasi Negara yang di jadikan acuan dalam penulisan proposal ini, sehingga hasilnya dapat diperkaya dan memperluas cakrawala ilmu pengetahuan sosial, terhadap pengembangan ilmu sosial khususnya Ilmu Administrasi Publik yang terkait dengan kualitas pelayanan di Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai

Ambawang Kabupaten Kubu Raya.

b. Secara Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran maupun informasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya, serta memberikan sumbangan pemikiran dan masukan bagi semua pihak dengan semua Instansi Terkait, khususnya kecamatan sungai ambawang, desa, serta RT/RW dan Masyarakat.

**B. KAJIAN PUSTAKA**

**1. Teori**

**a. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Untuk dapat menilai sejauh kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang mewujudkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Parasuraman (dalam Tjiptono, 2005, 273), mengemukakan ada

lima dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1. Keandalan

Kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Indikatornya adalah kecermatan petugas dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas dan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Dalam dimensi reliability atau keandalan, ada beberapa hal yang harus diperhatikan diantaranya, aparatur harus tepat dan tanggap dalam pelayanan, cepat dan tanggap dalam pelayanan akan memberikan kepuasan kepada masyarakat penerima pelayanan. Sedangkan dalam memberikan

pelayanan aparatur harus menanamkan rasa tanggung jawab atas apa yang dikerjakan dan tuntutan harus memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan.

## 2. Ketanggapan

Merupakan kerelaan untuk membantu masyarakat secara ikhlas. Hal – hal yang diutamakan adalah menanggapi setiap masyarakat yang membutuhkan bantuan informasi, tanggap akan masyarakat yang menuntut kecepatan dalam pelayanan agar tidak menunggu lama serta menanggapi setiap keluhan yang disampaikan masyarakat baik berupa kritik atau saran untuk peningkatan pelayanan. Aparatur dituntut untuk sigap dan tanggap menghadapi apapun keluhan maupun kritikan dan saran dari masyarakat, merespon masyarakat yang kebingungan dalam mengurus berkas atau persyaratan maka sikap tanggap sangat dibutuhkan masyarakat.

## 3. Jaminan

Jaminan adalah ketersediaan untuk memberikan apa yang sudah ditetapkan. Dalam hal pelayanan public tentu perlu adanya jaminan dalam melakukan kegiatan atau prosesnya baik itu jaminan akan waktu penyelesaian berkas maupun jaminan biaya yang akan dibebankan kepada masyarakat atau pemohon. Harus ada dasar hukum yang jelas atau legalitas yang dapat dipertanggungjawabkan apabila terjadi keasalahan atau hal yang tidak terduga lainnya.

## 4. Empati

Empati berarti ikut merasakan apa yang orang lain rasakan. Hal ini penting dimiliki oleh petugas pelayanan dalam melayani masyarakat. Memberikan perhatian yang tulus dan sifat yang individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami

kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

#### 5. Bukti Fisik

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

## 2. Kerangka Pikir Penelitian

### Judul

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya

### Identifikasi Masalah

1. Pelaksanaan kegiatan pelayanan Pembuatan e-KTP di Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya yang berlangsung lama atau tertunda.
2. Pelayanan kurang responsive terhadap pengaduan atau keluhan dari masyarakat Melalui Whatsapp.
3. Belum optimalnya informasi mengenai pelayanan di Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya hal ini dilihat dari

### Teori

**Dimensi Kualitas Pelayanan menurut Pasuraman 1998 (dalam Tjiptono, 2005:273):**

1. Keandalan (Reliability)
2. Ketanggapan (Responsiveness)
3. Jaminan dan Kepastian (Assurance)
4. Empati (Empathy)
5. Bukti Fisik (Tangibles)

### Output

Meningkatnya Kualitas Pelayanan di Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya.

menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran dari suatu kejadian atau melukiskan fenomena – fenomena yang terjadi dilapangan dengan keadaan sebagaimana adanya, untuk itu penelitian dibatasi hanya menggunakan hipotesa (Moelong, 2013, 11).

Adapun lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu bertempat di Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya.

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.
2. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk.
3. Ketua Seksi Pendataan Penduduk.
4. Masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan 6 orang.

Jadi objek penelitian dalam hal ini adalah pada kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan khususnya di Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisa kualitatif dimana data yang telah terkumpul baik yang didapat melalui

wawancara maupun observasi kemudian dikelompokkan sesuai dengan klasifikasinya dan jenis – jenisnya kemudian diolah menggunakan narasi. Proses analisis kualitatif menurut Moeloeng (2000, 190) yaitu, 1. Reduksi Data Merupakan proses seleksi, memfokuskan dan penyederhanaan data yang diperoleh dilapangan. 2. Penyajian Data Merupakan suatu rangkaian informasi yang nantinya akan dijadikan kesimpulan penelitian. 3. Penarikan Simpulan / Verifikasi dari awal pengumpulan data peneliti sudah harus memahami berbagai hal yang ditemui. Konklusi – konklusi dibiarkan dan pada awalnya mungkin kurang jelas kemudian semakin meningkat secara eksplisit dan memiliki landasan yang semakin kuat.

#### **D. HASIL PENELITIAN**

##### **a. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya**

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya sebagai instansi pemerintah daerah mempunyai peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Untuk mengetahui dan memahami kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya, peneliti menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeintmal and Berry yang dikutip Tjiptono (2017:158). Dimensi yang dimaksud meliputi bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) serta empati (emphaty). Selain itu, peneliti juga meneliti kendala dalam pelayanan pembuatan E-ktp yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Kubu Raya erta upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di instansi tersebut.

#### **b. Analisis**

1. Aspek Tangible Atau Bukti Fisik  
Bukti fisik yang berkenaan dengan fasilitas fisik, peralatan, dan personil. Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan fasilitas pendukung

pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya belum cukup memadai, Menurut analisis saya memang kurang sarana dalam pelayaan di Unit Pelayanan Disdukcapil Kecamatan Sungai Ambawang contohnya kursi pengujung, AC, kipas angin dan alat perekaman cuma 1 (satu) jadi membuat pelayanan agak lamban.

2. Aspek Reliability Atau Keandalan  
Keandalan yang berkenaan dengan standart pelayanan dan prosedur, kecermatan pegawai, waktu penyelesaian, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu, biaya. Menurut saya pelayanan yang dilakukan sudah dilakukan sesuai SOP (Standart Operasional Prosedur) yang berlaku. Kecermatan pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup bagus walaupun masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan kejelasan prosedur pelayanan yang disampaikan petugas.

3. Aspek Responsiveness Atau Daya Tanggap.

Daya tanggap berkenaan kesigapan pegawai, pelayanan dengan cepat dan tepat, cepat tanggap terhadap keluhan dan masukan, dan penyampaian informasi yang jelas. Berdasarkan hasil penelitian, kesigapan pegawai sudah cukup baik dalam melayani kebutuhan masyarakat, Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Menurut saya kesigapan pegawai sudah cukup baik dalam melayani kebutuhan masyarakat, Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai juga sudah menanggapi dengan baik terkait keluhan dan masukan dari masyarakat terkait pelayanan, walaupun berdasarkan data pengaduan masih kurang tanggap saat pengaduan melalui Whatsapp tetapi pengaduan secara langsung ke disdukcapil dilayani dengan baik.

#### 4. Aspek Assurance Atau Jaminan

Jaminan berkaitan dengan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, kepastian biaya dalam

pelayanan, kemudahan pemrosesan produk yang rusak atau cacat, keamanan dilingkungan kantor. Menurut Saya di Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya telah memberikan jaminan ketepatan waktu dan biaya pelayanan kepada masyarakat, serta jaminan kemudahan pelayanan terhadap kerusakan/produk yang salah cetak. Namun, Masih ada juga pegawai yang datang telat bahkan lewat jam pelayanan, misal masuk pukul 08.00 WIB, pegawai datang pukul 08.30 WIB. dan terkait kewanamanan lingkungan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum sepenuhnya aman bagi masyarakat, hal ini berkaitan dengan adanya laporan kehilangan motor/helm yang dialami masyarakat yang melakukan pelayanan Di lingkungan Unit Pelayanan Disdukcapil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya.

#### 5. Aspek Emphaty Atau Empati

Empati berkaitan dengan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan bersikap ramah, sopan

santun, tidak diskriminatif dan mendahulukan kepentingan pelanggan dan sikap pegawai dalam menghadapi kritik dan saran yang diberikan masyarakat. Menurut Saya berdasarkan observasi dan wawancara dengan Pegawai di Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya sudah bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat, Pegawai sudah profesional dan menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan dan satun) kepada masyarakat. Pegawai sudah cukup baik dalam menerima kritik dan saran dari masyarakat terkait pelayanan.

## **E. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Kualitas pelayanan Di Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya dapat dinilai dari lima dimensi yaitu, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan

tentang kualitas pelayanan pembuatan E-ktip di Di Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- a. Aspek tangible atau bukti fisik. Bukti fisik yang berkenaan dengan fasilitas fisik, peralatan, dan personil. Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan fasilitas pendukung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya belum cukup memadai. Hal ini dilihat dari kursi pengunjung yang masih belum memadai sehingga menyebabkan beberapa masyarakat harus berdiri pada saat pelayanan, serta belum tersedianya kipas angin/AC. Mengenai peralatan pelayanan juga masih kurang, dikarenakan banyak alat perekaman E-ktip yang rusak seperti alat sidik jari, kamera, scanner, printer sehingga peralatan pencetakan E-ktip yang masih terbatas ketersediaannya. Personil /

petugas di Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya sudah cukup baik dari segi penampilan dan sikap yang ditunjukkan pada saat pelayanan.

b. Aspek reliability atau keandalan. Keandalan yang berkenaan dengan standart pelayanan dan prosedur, kecermatan pegawai, waktu penyelesaian, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu, biaya. Berdasarkan hasil penelitian, di Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya sudah melakukan pelayanan dengan baik, pelayanan sudah dilakukan sesuai SOP (Standart Operasional Prosedur) yang berlaku. Kecermatan pegawai dalam melakukan pelayanan kepada

masyarakat sudah cukup bagus walaupun masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan kejelasan prosedur pelayanan yang disampaikan petugas. Waktu penyelesaian pelayanan sudah cukup cepat, dan tepat bagi masyarakat. Biaya yang dibebankan masyarakat sudah terbuka dan jelas.

c. Aspek responsiveness atau daya tanggap. Daya tanggap berkenaan kesigapan pegawai, pelayanan dengan cepat dan tepat, cepat tanggap terhadap keluhan dan masukan, dan penyampaian informasi yang jelas. Berdasarkan hasil penelitian, kesigapan pegawai sudah cukup baik dalam melayani kebutuhan masyarakat, Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai juga sudah menanggapi dengan baik terkait keluhan dan masukan dari masyarakat terkait

elayanan. Terkait penyampaian informasi yang jelas kepada masyarakat terkait pelayanan pembuatan E-ktip dan ketersediaan blanko E-ktip, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya sudah memiliki situs web resmi pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.

- d. Aspek assurance atau jaminan. Jaminan berkaitan dengan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, kepastian biaya dalam pelayanan, kemudahan pemrosesan produk yang rusak atau cacat, keamanan lingkungan kantor. Berdasarkan hasil penelitian, di Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya telah memberikan jaminan ketepatan waktu dan biaya

elayanan kepada masyarakat, serta jaminan kemudahan pelayanan terhadap kerusakan/ produk yang salah cetak. Namun, ada juga pegawai yang masih telat datang ke kantor melewati jam pelayanan dan terkait keamanan lingkungan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum sepenuhnya aman bagi masyarakat, hal ini berkaitan dengan adanya laporan kehilangan motor/helm yang dialami masyarakat yang melakukan pelayanan Di lingkungan Unit Pelayanan Disdukcapil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya.

- e. Aspek empathy atau empati. Empati berkaitan dengan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan bersikap ramah, sopan santun, tidak diskriminatif dan mendahulukan kepentingan pelanggan dan sikap pegawai dalam menghadapi kritik dan saran

yang diberikan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, Pegawai di Unit Pelayanan Adminitrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya sudah bersikap ramah dan sopan kepada mayarakat, Pegawai sudah profesional dan menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan dan satu) kepada masyarakat. Pegawai sudah cukup baik dalam menerima kritik dan saran dari masyarakat terkait pelayanan.

## 2. Saran

Pelanggan dan sikap pegawai dalam menghadapi kritik dan saran yang diberikan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, Pegawai di Unit Pelayanan Adminitrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya sudah bersikap ramah dan sopan kepada mayarakat, Pegawai sudah profesional dan menerapkan 5S

(senyum, sapa, salam, sopan dan satu) kepada masyarakat. Pegawai sudah cukup baik dalam menerima kritik dan saran dari masyarakat terkait pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Unit Pelayanan Adminitrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya, peneliti memberikan saran bagi aparatur di Unit Pelayanan Adminitrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya untuk mengatasi permasalahan pelayanan khususnya dalam pelayanan pembuatan E-ktp, diharapkan kedepannya akan lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun saran-saran sebagai berikut :

1. Disdukcapil Kabupaten Kubu Raya sebaiknya mengoptimalkan anggaran untuk penambahan sarana pelayanan, seperti kursi pengunjung, kipas angin atau AC, serta mesin nomor antrian yang dibutuhkan masyarakat ketika mengantri pelayanan dan

- juga penambahan peralatan pencetakan E-ktip.
2. Untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan pembuatan E-ktip, perlu diadakan sosialisasi terkait Standart Operasional Prosedur yang ditetapkan kepada masyarakat.
  3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus pegawainya harus tepat waktu buka jam pelayanannya jangan sering telat.
  4. Keamanan di Unit pelayanan Adminstrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang harus ditingkatkan, ataupun diadakan pemberitahuan kepada masyarakat agar senantiasa berhati-hati dan waspada ketika memarkirkan kendaraan di lapangan parkir di Unit pelayanan Adminstrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sungai Ambawang agar tercipta lingkungan aman dan nyaman.
  5. Mempunyai daya tanggap yang cepat dan tepat dalam menangani keluhan masyarakat melalui situs web maupun *Whatapps*.

**Buku Referensi :**

- A Munawak Saleh. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Pustaka Belajar.
- Ahmad Ainur Rohman, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lukman, S. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mukrom, Zaenal &Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Moenir, 2003. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

- Moelong, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Roksada.
- Nugroho, Riant. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ratminto, Winarsih,A,S. 2006. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerepan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, d. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy,Ph.D. 2017. *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, (2005). *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta: Andi.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance*. Surabaya: Insan Cendikia.
- Referensi Jurnal Skripsi :**
- Isra' Nurhidayat. 2019. Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah.Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
- Wani Anjeli. 2018. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.