
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BARITO SELATAN

Ferry Setiawan*

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Palangka Raya,
Indonesia

*Email Korespondensi: setiawan.ferry36@fisip.upr.ac.id

Abstrak

Pada penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan sebagai salah satu Kabupaten di Kalimantan Tengah, yang merupakan instansi pemerintah di bidang pelayanan publik, mengurus 6 (enam) Kecamatan (Jenamas, Dusun Hilir, Karau Kuala, Dusun Selatan, Dusun Utara, Gunung Bintang Aw'ai). Pelayanan yang dilakukan meliputi Pembuatan Kartu Keluarga, E- KTP, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Surat Keterangan Pindah/ Datang WNI. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam indikator *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), dan *Responsiviness* (Ketanggapan) di kategorikan sangat baik, sedangkan aspek *Assurance* (Jaminan) dikategorikan baik, namun dalam aspek *Empathy* (Empati) dalam (memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan di kategorikan kurang.

Kata Kunci: Pelayanan; Kualitas Pelayanan; Dukcapil Barito Selatan

Abstract

In this study, studying the quality of the services provided by the Southern Barito Capital Citizens and Citizens' Records as one of those in the Middle East, - which is a government agency in the field of public services that deals with 6 (six) constraints (Jenamas, Dusun Hilir, Karau Kuala, Dusun South, Dusun North, Mount Aw ai). Services performed include Family Card Creation, E-KTP, Birth Act, Marriage Act, Death Act, Divorce Act and WNI Moved/ Incoming Description. In this study using quantitative research methods. As for the results of this study, it shows that in Tangible indicators, Reliability and Responsiveness are categorized very well, while Assurance is categorized well, But in terms of Empathy in giving honest and personal attention to individuals or individuals who are given to customers by being able to understand customers' wishes, at the Population Center and the Southern Barito Capital Characteristics in less categorized.

Keywords: Service; Service Quality; Dukcapil South Barito

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintahan sebagai pelayan masyarakat yang mempunyai kewajiban dan bertanggungjawab untuk memberi pelayanan yang baik dan secara profesional. Pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayanan atau aparat pemerintah. Berdasarkan undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah daerah yang dimaksud pasal 2 ayat 3 pemerintah sebagai tujuan peningkatan kesejahteraan masyarakat, pelayanan publik, dan daya saing daerah. Pemerintah diberi wewang untuk mengafur rumah tangganya daerahnya, termasuk dalam pemberian pelayan publik kepada masyarakat daerahnya (Nurdin, 2019).

Pelayanan publik merupakan suatu cakupan yang sangat dibutuhkan disetiap negara itu ada, pelayanan publik diartikan dalam memberikan pelayanan atau melayani keperluan (*orang*) atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan dan cara yang berlaku (Mulyadi, 2016). Yang berperan sebagai pelayan adalah pemerintah, dimana pemerintah pada hakikatnya tidak untuk melayani diri sendiri namun juga warga masyarakat dengan mendominasi kondisi agar terbentuk suatu kenyamanan dalam segala akses kemasyarakatan (Rudiansyah et al., 2021).

Disdukcapil merupakan tempat pelayanan yang bersifat wajib untuk masyarakat. Pelimpahan wewenang diharapkan pemerintah daerah mampu meningkatkan efisiensi dan daya tanggap pemerintah, serta akan membawa pemerintah daerah lebih dekat dengan masyarakat (Rudiansyah et al., 2021). Sebagai perangkat daerah kabupaten, Disdukcapil Barito Selatan memiliki kegiatan pelayanan yang bersifat oprasional, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

Dalam menciptakan pelayanan publik yang optimal, maka harus ada standar untuk mengukur pelayanan yang diberikan oleh birokrasi kepada masyarakat. Kementerian Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi telah membuat standarisasi bagi pelayanan publik dalam suatu instansi yang ditetapkan dalam melalui keputusan Menteri PAN RB No. 63 tahun 2003 (Nurdin, 2019). Kualitas pelayanan merupakan hal yang rumit yang tidak bisa ditawar-tawar. Hal ini sejalan dengan menguatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang responsif dan efisien (Setiawan, F dan Rhama, 2021). Salah satu

paradigma administrasi *Reiventing Government*, pemerintah sebagai pelayanan masyarakat yang artinya pemerintah lebih mementingkan kepuasan pelanggan, bukan hanya memenuhi apa yang menjadi kemauan birokrasi (David & Ted, 1992). Masyarakat harus dijadikan barisan terdepan dalam pelayanan, kenyataan ini menunjukkan bahwa adanya perubahan paradigma dalam pelayanan yang semula berorientasi pada birokrasi berubah menjadi berorientasi kepada masyarakat (Rudiansyah et al., 2021).

Pada penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan yang merupakan salah satu Kabupaten yang ada di Kalimantan Tengah, merupakan instansi pemerintah bergerak di bidang pelayanan publik yang mengurus 6 (enam) Kecamatan (Jenamas, Dusun Hilir, Karau Kuala, Dusun Selatan, Dusun Utara, Gunung Bintang Aw'ai). Pelayanan yang dilakukan meliputi Pembuatan Kartu Keluarga, E- KTP, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Surat Keterangan Pindah/ Datang WNI. Sebagai salah satu pelaksana pelayanan publik dukcapil Barito Selatan di tuntut untuk memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif untuk mencapai tujuan penelitian, yaitu mengevaluasi kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. Pendekatan bauran dapat digunakan untuk salah satu dari tiga tujuan: komplementer, triangulasi, dan pengembangan teori (Ostlund et al., 2011). Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif metode untuk tujuan triangulasi.

Studi kuantitatif diarahkan pada 100 orang yang dipilih secara acak dari masyarakat yang menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. Kabupaten yang ada di Kalimantan Tengah, yang merupakan instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik yang mengurus 6 (enam) Kecamatan (Jenamas, Dusun Hilir, Karau Kuala, Dusun Selatan, Dusun Utara, Gunung Bintang Aw'ai). Kuesioner dibagikan pada ke-100 orang yang dipilih secara acak dari masyarakat yang menerima pelayanan dengan mengukur lima variabel Kualitas

Pelayanan dengan Narasi dari setiap indikator dapat dilihat pada Tabel 1 hingga Tabel 5. Semua indikator diukur dengan skala Likert 1-5 dimana 1 (sangat kurang), 2 (kurang), 3 (cukup), 4 (baik) dan 5 (sangat baik) (Nurdin, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Eko (2006) Pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan jasa yang diperlukan oleh mereka. Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang menguntungkan di dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan meskipun hasilnya tidak terikat secara fisik. Pelayanan Informasi merupakan bentuk penerapan dalam sebuah organisasi dan dalam penggunaan informasi di sebuah organisasi digunakan untuk mendukung dalam mengumpulkan, mengolah data dan untuk menyediakan informasi yang berguna di dalam suatu perencanaan, pelaksanaan, pemanfaatan dan pengendalian (Hardiyansyah, 2011).

Terkait dengan konsep dalam pelayanan publik, dikenal dengan dua jenis pelaku pelayanan publik, yaitu unsur penyedia layanan publik dan unsur penerima layanan publik. Penyedia layanan atau *service provider* adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan publik tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan publik dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Penerima layanan publik atau *service receiver* adalah unsur pelanggan (*customer*) atau unsur konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan publik (Barata, 2004).

Terkait dengan konsep *Public Service* ialah berhubungan dengan konsep *public service* antara publik dengan pelayanan publik dalam kerangka pelaksanaan sistem pemerintahan daerah ke depan, pada dasarnya didasarkan atas hubungan timbal balik yang saling menguntungkan (*mutual*) dalam hal *benefit*, sosial sehingga dapat saja disebut konsep *public service* yang mengakomodasi kepentingan dari unsur pemerintah dan sebaliknya mengedepankan kepentingan publik (Sarundajang, 2005).

Kualitas pelayanan publik adalah merupakan faktor utama dan yang pertama kali dinilai dan dicari oleh seorang pelanggan dalam menilai suatu produk/jasa yang

dibutuhkannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik mutlak harus menjadi “concern” yang utama dalam memberikan suatu pelayanan publik bagi unsur pelanggan yang dalam hal ini adalah pelanggan. Kualitas pelayanan yang tinggi akan dapat mengikat dan meningkatkan kepercayaan dari unsur pelanggan kepada produk/jasa yang kita hasilkan, dan juga akan terjadi kondisi yang sebaliknya bahwa apabila produk/jasa yang dihasilkan berkualitas buruk, maka tingkat kepercayaan dan keterikatan pelanggan akan turun (Maulidiah, 2014)

Dalam hal ini, tanpa adanya suatu peranan yang jelas dari unsur pemerintah, maka jelas masyarakat tidak akan mampu untuk memenuhi sendiri berbagai kebutuhannya akan surat menyurat yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat tersebut terkait dengan pelayanan administrasi pemerintahan, oleh karena itu dalam implementasinya peningkatan kualitas pelayanan publik sangat tergantung kepada proses pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh unsur pemerintah tersebut, baik pelayanan publik secara personal dari aparatur pemerintah maupun pelayanan publik yang diberikan secara kelembagaan oleh unsur kelembagaan pemerintah itu sendiri, sehingga kedua unsur tersebut saling membutuhkan dan saling menguntungkan antara keduanya, baik unsur pemerintah maupun unsur masyarakat. Keduanya harus senantiasa bersinergi dalam proses pelayanan publik (Maulidiah, 2014).

Definisi mengenai pelayanan publik dikemukakan oleh Saefullah (1999) bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara yang bersangkutan, dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Mutu pelayanan publik yang diberikan kepada publik, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeitham dkk dalam (Nurdin, 2019), Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu :

1. *Tangibel* (Berwujud), dengan indikator:

- a) Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan,
 - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan,
 - c) Kemudahan dalam proses pelayanan,
 - d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan,
 - e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan
 - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Reliability* (Kehandalan), dengan indikator:
- a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan,
 - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas,
 - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan,
 - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiviness* (Ketanggapan), dengan indikator:
- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan,
 - b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat,
 - c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat,
 - d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat,
 - e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan
 - f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. *Assurance* (Jaminan), dengan indikator:
- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan,
 - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan,
 - c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan
 - d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. *Empathy* (Empati), dengan indikator:
- a) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan,
 - b) Petugas melayani dengan sikap ramah,
 - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun,
 - d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan

e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Setelah melalui proses *editing*, *coding*, pemberian skor, dan tabulasi (Hasan, 2006), diperoleh hasil penelitian berikut. Kesesuaian kualitas pelayanan pada indikator *Tangibel* (Berwujud), dengan indikator, Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, Kemudahan dalam proses pelayanan, Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan (Hardiyansyah, 2011), sebanyak 39% menyatakan sangat baik dan 38% menyatakan baik, 14 % menyatakan cukup dan 9% menyatakan kurang (Tabel 1).

Tabel 1. Aspek Berwujud

<i>Tangibel</i> (Berwujud)	Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan	0	0	13	49	38
Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	0	9	10	31	50
Kemudahan dalam proses pelayanan	0	9	13	33	45
Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan	0	9	19	41	31
Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan	0	18	7	41	34
Penggunaan alat bantu dalam pelayanan	0	6	24	34	36

Sumber : Olahan Data

Tangibles, atau bukti fisik yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan maka dalam hal ini kualitas pelayanan yang dilihat dari aspek *Tangibles* pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan di kategorikan sangat baik.

Sedangkan pada Kesesuaian kualitas pelayanan pada indikator *Tangibel* (Berwujud), dengan indikator Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, Memiliki standar pelayanan yang jelas, Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan (Nurdin, 2019), sebanyak 40% menyatakan sangat baik dan 37% menyatakan baik, 13 % menyatakan cukup dan 10% menyatakan kurang (Tabel 2).

Tabel 2. Aspek Kehandalan

<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan	0	6	9	42	43
Memiliki standar pelayanan yang jelas	0	11	7	41	41
Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	0	10	25	38	27
Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	0	14	11	26	49

Sumber : Olahan Data

Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, maka dalam hal ini kualitas pelayanan yang dilihat dari aspek *Tangibles* pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan di kategorikan sangat baik.

Sedangkan pada Kesesuaian kualitas pelayanan pada indikator *Responsiviness* (Ketanggapan), dengan indikator Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas sebanyak 33% menyatakan sangat baik dan 33% menyatakan baik, 19 % menyatakan cukup dan 15% menyatakan kurang

(Tabel 3).

Tabel 3. Aspek Ketanggapan

<i>Responsiviness</i> (Ketanggapan)	Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	0	12	16	33	39
Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat	0	12	22	35	31
Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat	0	20	15	37	28
Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat	0	11	26	31	32
Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	0	17	16	27	40
Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas	0	20	16	35	29

Sumber : Olahan Data

Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, maka dalam hal ini kualitas pelayanan yang dilihat dari aspek *Responsiveness* pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan di kategorikan sangat baik.

Sedangkan pada Kesesuaian kualitas pelayanan pada indikator *Assurance* (Jaminan), dengan indikator Merespon setiap Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan sebanyak 38% menyatakan sangat baik dan 39% menyatakan baik, 15% menyatakan cukup dan 8% menyatakan kurang (Tabel 4).

Tabel 4. Aspek Jaminan

<i>Assurance</i> (Jaminan)	Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
----------------------------	---------------	--------	-------	------	-------------

Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	0	11	22	28	39
Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan	0	13	14	41	32
Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	0	7	11	47	35
Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	0	1	15	39	45

Sumber : Olahan Data

Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, maka dalam hal ini kualitas pelayanan yang dilihat dari aspek *Assurance* pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan di kategorikan baik.

Sedangkan pada Kesesuaian kualitas pelayanan pada indikator *Empathy* (Empati), dengan indikator Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, Petugas melayani dengan sikap ramah, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan (Ratminto & Septi, 2005), sebanyak 6% menyatakan sangat baik dan 7% menyatakan baik, 37% menyatakan cukup dan 50% menyatakan kurang (Tabel 5).

Tabel 5. Aspek Empati

<i>Empathy</i> (Empati)	Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan	0	50	50	0	0
Petugas melayani dengan sikap ramah	0	50	50	0	0
Petugas melayani dengan sikap sopan santun	0	50	50	0	0
Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	0	83	17	0	0

Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan	0	20	16	35	29
--	---	----	----	----	----

Sumber : Olahan Data

Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan (Nurdin, 2019), maka dalam hal ini kualitas pelayanan yang dilihat dari aspek *Empathy* pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan di kategorikan kurang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan dilihat dari teori utama pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan maka dalam hal ini kualitas pelayanan yang dilihat dari aspek *Tangibles* pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan di kategorikan sangat baik.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, maka dalam hal ini kualitas pelayanan yang dilihat dari aspek *Tangibles* pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan di kategorikan sangat baik.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, maka dalam hal ini kualitas pelayanan yang dilihat dari aspek *Responsiveness* pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan di kategorikan sangat baik.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para

pelanggan, maka dalam hal ini kualitas pelayanan yang dilihat dari aspek *Assurance* pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan di kategorikan baik.

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, maka dalam hal ini kualitas pelayanan yang dilihat dari aspek *Empathy* pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan di kategorikan kurang.

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan serta kesimpulan yang telah dikemukakan diatas berikut ini adalah Saran dari peneliti antara lain :

1. Dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan agar ditingkatkan lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan.
2. Dalam memberikan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan diharapkan agar lebih ditingkatkan lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan.

REFERENSI

- Barata. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- David, O., & Ted, C. (1992). *Reinventing Government: How The Entrepreneur Spirit is Transforming The Public Service*, terjemahan: I. Alih Bahasa Abdul Rosyid dan Ramelan. Pustaka Binama Prssindo.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hasan, I. (2006). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik (Research Data Analysis with Statistics)*. Bumi Aksara.
- Kartika, R. S. (2012). Partisipasi Masyarakat Dalam Mengelola Alokasi Dana Desa (Add) Di Desa Tegeswetan Dan Desa Jangkrikan Kecamatan Kepil Kabupaten Wonosobo. *Bina Praja*, 4(3), 179–188.
- Maulidiah. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. CV. Indra Prahasta.
- Mulyadi, D. (2016). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. In *Carbohydrate Polymers*.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Ostlund, U., Kidd, L., Wengstrom, Y., & Rowa-Dewar, N. (2011). Combining qualitative and quantitative research within mixed method research designs: A methodological review. *International Journal of Nursing Studies*, 48, 369–383. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2010.10.005>
- Ratminto, & Septi, W. A. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantini, K. (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Kinerja*, 18(4), 513–520.
- Sarundajang. (2005). *Babak Baru Sistem Pemerintahan Daerah*,. Kata Hasta.
- Setiawan, F dan Rhama, B. (2021). Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Dana Desa Pada Desa Citaman Jernih Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. *Jurnal Mediansosian*, 7(1), 14–28.
- Setiawan, F., & Saefulloh, A. (2019). Kolaborasi Yang Dilaksanakan Di Kawasan Wisata Dermaga Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 10(2), 71–80. <https://doi.org/10.23960/administratio.v10i2.95>