

IMPLEMENTASI PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG SELATAN OLEH TIM KECAMATAN TANJUNG BINTANG

Andika Pratama^{1)*}, Rosidah²⁾, Hinfa Mosshananza³⁾

(e-mail: pratamaandika570@ymail.com¹⁾, idahros40@gmail.com²⁾, hinfamosshananza@gmail.com³⁾

(*) Corresponding Author

^{1), 2), 3)} Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tulang Bawang

ABSTRACT

The problem in this study is that people in Tanjung Bintang District take approximately 2 hours to take care of population documents such as ID cards, family cards, birth certificates, and others. The mileage experienced by the community when handling documents is very difficult, time-consuming, and inefficient. This is a problem for today's society. The research method used is qualitative descriptive research, which is an analysis based on data obtained through interviews with informants, observation, and documentation. The results of the study, namely the Quality of Service of the Population and Civil Registration Office of South Lampung Regency by the Tanjung Bintang District Team, measured by five dimensions from Zeithanl, Parasurama, and Berry, namely physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsibility, assurance, and empathy (emphaty), are good enough, but there are still shortcomings. The existence of the Tanjung Bintang District Team is very helpful for the village community in terms of taking care of population documents that no longer need to go far to Disdukcapil Kalianda, so that it is more effective and efficient. In addition, findings regarding inhibiting factors in service by the Tanjung Bintang District Team are: limited space, officers who have never been given training in public services, lack of human resources, tools that depend on each other, and internet network disruption.

Keywords: Implementation; Quality; Public Service

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu masyarakat di Kecamatan Tanjung Bintang dalam mengurus dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dan lainnya membutuhkan waktu kurang lebih sekitar 2 jam perjalanan. Jarak tempuh yang dialami masyarakat ketika mengurus dokumen sangat menyulitkan masyarakat dan sangat memakan waktu serta tidak efisien. Hal tersebut menjadi masalah bagi masyarakat saat ini. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh melalui hasil wawancara dengan informan, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian yaitu mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan oleh Tim Kecamatan Tanjung Bintang diukur dengan 5 (lima) dimensi dari Zeithanl, Parasurama, dan Berry yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiviness), jaminan, kepastian (assurance) dan empati (emphaty) sudah cukup baik, namun masih ada kekurangan. Adanya Tim Kecamatan Tanjung Bintang sangat membantu masyarakat Desa dalam hal mengurus dokumen kependudukan yang tidak perlu lagi jauh-jauh ke Disdukcapil Kalianda sehingga lebih efektif dan efisien. Selain itu temuan mengenai faktor penghambat dalam pelayanan oleh Tim Kecamatan Tanjung Bintang yaitu; ruangan yang terbatas, petugas yang belum pernah diberikan pelatihan terakait pelayanan publik, kurangnya sumber daya manusia, alat yang saling kebergantungan satu sama lain, dan gangguan jaringan internet.

Kata Kunci: Implementasi; Kualitas; Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

Setiap daerah provinsi di Indonesia terbagi atas wilayah kabupaten dan wilayah

kota. Dalam Undang-undang sudah mengatur bahwa setiap daerah provinsi, kabupaten, dan kota memiliki pemerintahan. Di Indonesia

untuk pemilihan kepala daerah seperti Gubernur, Bupati, hingga Walikota dilakukan secara demokratis. Pemerintahan daerah memiliki wewenang untuk mengatur urusan daerahnya sendiri sesuai aturan yang telah ditetapkan.

Pemerintah dalam memberikan jasa kepada masyarakat berupa pelayanan publik. Untuk pelayanan agar sesuai prosedur kerja, maka para aparat pemerintah seharusnya bekerja secara efektif dan efisien. Sesuai dengan pernyataan bahwa suatu pelayanan publik adalah melayani apapun keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu instansi atau Lembaga organisasi berdasarkan aturan dan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang telah ditetapkan.

Saat ini dalam pelayanan publik memiliki berbagai macam tujuan dan kepentingan yang sangat penting salah satunya dalam hal administrasi kependudukan. Namun, kenyataannya dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan masih terdapat keluhan dari masyarakat dan masalah tersebut perlu harus diperbaiki dan dicari solusinya oleh pemerintah. Untuk mengetahui segala hal tentang tingkat pertumbuhan dan mobilitas penduduk yang ada di setiap daerah, maka diperlukan data kependudukan. Sehingga data tersebut menjadi hal penting bagi pemerintah. Berikut di bawah ini daftar pelayanan:

Tabel 1. Daftar Pelayanan di Disdukcapil

Tahun	Jenis Pelayanan			
	Perekaman E-KTP	Kartu Keluarga	Akta Kelahiran	Akta Kematian
2020	4512	9710	4320	287
2021	4711	10761	5900	365
2022	4198	9523	4015	521

Sumber Data: Kecamatan Tanjung Bintang

Dalam merumuskan suatu kebijakan kependudukan pada waktu yang akan datang, maka data kependudukan sangat diperlukan untuk bahan pertimbangan. Secara mekanismenya pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah akan

diserahkan kepada Lembaga / instansi pusat untuk melayani masyarakat dalam hal menerbitkan dokumen-dokumen kependudukan seperti hasil dari perekaman e-KTP, KK, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian.

Meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tujuan untuk mempermudah setiap proses pencatatan sipil, akan tetapi masih terdapat kekurangan yang sewaktu-waktu bisa menghambat dalam kelancaran proses pencatatan sipil. Hal yang menghambat dalam proses pelayanan biasanya mengenai waktu pelayanan yang kadang-kadang membutuhkan waktu yang lama dari pelayan publik.

Demikianlah halnya saat melayani masyarakat yang datang untuk urusan administrasi, maka pelayan publik harus memahami dan menguasai terhadap segala jenis administrasi yang ada di pelayanan publik yang ditugasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan. Para penerima pelayanan publik seperti masyarakat di daerah berharap untuk pelayanan administrasi yang legal dalam suatu negara serta mendapatkan status secara hukum. Hal ini menjadikan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pelayan publik.

Dalam Undang-undang administrasi kependudukan terdapat peraturan dan memiliki sistem yang sudah ditetapkan. Setiap aturan administrasi harus diterapkan untuk kelengkapan data kependudukan. Peristiwa kependudukan seperti perubahan alamat, tinggal terbatas, dan pindah datang untuk menetap, masuk ke dalam administrasi kependudukan. Selain itu dalam administrasi kependudukan terdapat peristiwa penting seperti; perkawinan, kelahiran, kematian, perceraian, pengangkatan dan lain-lainnya. Hal tersebut dari masyarakat perlu dilaporkan ke Pemerintah daerah dimana mereka berdomisili, hal ini dilakukan karena adanya perubahan tersebut akan berdampak pada data kependudukan.

Pada penelitian ini yang berlokasi di Kecamatan Tanjung Bintang, berada di

wilayah utara dari Kabupaten Lampung Selatan. Masyarakat di Kecamatan Tanjung Bintang dalam mengurus dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dan lainnya membutuhkan waktu kurang lebih sekitar 2 jam perjalanan. Jarak tempuh yang dialami masyarakat ketika mengurus dokumen sangat menyulitkan masyarakat dan sangat memakan waktu serta tidak efisien. Hal inilah menjadi masalah bagi masyarakat saat ini.

Dari permasalahan tersebut, pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Lampung Selatan memiliki inovasi untuk mengatasi permasalahan yang dialami masyarakat dengan membentuk TIM Pelayanan. Tim Pelayanan ini bertugas di Kantor Kecamatan Tanjung Bintang yang memiliki tujuan awalnya untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat agar tidak perlu jauh-jauh ke Kalianda untuk mengurus dokumen kependudukan. Sehingga masyarakat yang berada di Kecamatan Tanjung Bintang cukup berurusan dengan Tim Pelayanan yang sudah siap melayani masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Lampung Selatan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam [Suharto, S., & Fridiyanti, Y. N. 2024](#)). Untuk menentukan kualitas layanan yang jelas oleh konsumen, ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: (1) *Tangibles* (berwujud) Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, (2) *Realibility* (kehandalan) Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, (3) *Responsivess* (ketanggapan) Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, (4) *Assurance* (jaminan) Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen dan (5) *Emphaty*

(Empati) Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada penelitian ini, teori yang digunakan adalah teori menurut Zeithml, Parasuraman & Berry. Dengan teori ini telah sesuai dengan fokus penelitian mengenai pelayanan publik yang terdiri dari 5 dimensi.

II. METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut Moleong ([Moleong Lexy. J.2018,6](#)) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan dan melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang sebagaimana adanya berdasarkan fakta-fakta. Menurut metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah.

III. PEMBAHASAN

Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan yang dilakukan oleh Tim Kecamatan Tanjung saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap Pemerintah tingkat Pusat atau Daerah semuanya adalah pelayan publik yang berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan oleh Pemerintah. Pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan yang saat ini sedang melakukan implementasi pelayanan publik di Kecamatan Tanjung Bintang dengan membentuk Tim, agar mempermudah jangkauan masyarakat yang jauh dari kota Kalianda dalam mengurus administrasi di Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan. Hal tersebut dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan oleh Tim Kecamatan Tanjung Bintang dapat dibahas dari beberapa aspek berikut ini:

Dimensi bukti Fisik (*tangible*). Pada penelitian ini telah memaparkan hasil data mengenai dimensi yang pertama tentang Bukti Fisik (*tangible*) pada Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan yang dalam hal ini dilakukan oleh Tim Kecamatan Tanjung Bintang. Penelitian ini menemukan beberapa *point* penting terkait Bukti Fisik (*tangible*) dalam pelayanan yang dilakukan oleh Tim Kecamatan Tanjung Bintang yaitu:

Tim Kecamatan Tanjung Bintang telah mengikuti aturan dari Surat Edaran Gubernur Nomor 045.2/3672/07/2021 tentang Penyesuaian Penggunaan Pakaian Dinas Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Provinsi Lampung mengenai penggunaan seragam saat berdinis dan saat melayani masyarakat dengan penampilan yang disesuaikan dengan hari kerja beserta penggunaan atribut dan tanda pengenal di setiap masing-masing petugas. Kemudian fasilitas tentu sangat menunjang proses pelayanan yang berkualitas, pada penelitian ini fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Tanjung Bintang sudah cukup baik seperti adanya ruang tunggu, selain itu fasilitas yang disediakan adanya kursi tunggu, meja pelayanan, papan informasi, mushola, kamar mandi, dan adanya loket untuk mengurus berbagai keperluan. Namun fasilitas lainnya yang tidak disediakan adalah belum adanya kotak saran.

Berdasarkan hasil yang didapat peneliti mengenai alat penunjang pelayanan masih kurang maksimal. Hal tersebut disebabkan jumlah alat rekam e-KTP hanya ada 1 set dan loket yang disiapkan hanya ada 1 loket dan meja pelayanan hanya ada 1 meja. Tim yang bertugas hanya berjumlah 5 (lima) orang dan alat pendukung pelayanan tentunya terbatas. Sejauh ini dari hasil penelitian dalam proses pembuatan e-KTP misalnya tidak ditemukan kendala dan bisa selesai di Kecamatan Tanjung Bintang. Selain itu Fasilitas penunjang seperti mesin foto *copy* belum tersedia, sehingga masyarakat yang memerlukan syarat

foto *copy* harus pergi keluar terlebih dahulu dan tentunya kurang efektif dan efisien untuk pengurusan.

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Kecamatan Tanjung Bintang khususnya bagian Tim pelayanan masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dimensi keandalan (*reliability*). Di Bagian Pelayanan Tim Kecamatan Tanjung Bintang perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cekatan dalam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Keandalan di sini merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menemukan beberapa *point* penting terkait keandalan (*reliability*) dalam pelayanan yang dilakukan oleh Tim Kecamatan Tanjung Bintang yaitu:

Tim Kecamatan Tanjung Bintang memiliki keahlian dan melaksanakan pekerjaannya secara profesional. Dibalik kemampuan yang mereka miliki ternyata peneliti menemukan hal baru tentang kemampuan tim didapatkan dengan cara otodidak dan para petugas pelayanan ini tidak adanya pendidikan khusus untuk menguasai suatu keahlian dalam urusan pelayanan publik. Mereka cukup mengikuti

panduan yang didasarkan dari SOP setiap jenis pelayanan. Dari SOP itulah mereka lakukan secara konsisten sehingga menjadi suatu kebiasaan dan ahli di bidang pelayanan publik. SOP yang peneliti temukan datanya saat turun lapangan terdapat 4 (empat) jenis pelayanan yang sudah ada SOP yang jelas yaitu; SOP Penerbitan Kartu Keluarga, SOP Penerbitan KTP-el, SOP Penerbitan Akta Kelahiran dan SOP Penerbitan Akta Kematian.

Selain itu temuan yang di dapat peneliti di aspek keandalan (*reliability*) pada Tim Kecamatan Tanjung Bintang adalah mengenai pelaksana tugas sudah tepat waktu sesuai aturan yang berlaku. Tim memiliki aturan yang harus dipatuhi, aturan tersebut terdapat pada Surat Edaran Gubernur Nomor 045/1785/07/2023 tentang Hari Kerja dan Jam Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung dan Kabupaten/Kota Se Provinsi Lampung. Pada surat edaran tersebut, untuk jadwal yang telah Tim Kecamatan Tanjung Bintang terapkan bahwa setiap hari Senin-Kamis jadwal jam kerja pukul 07.30-16.00 WIB, jadwal jam istirahat pukul 12.00-13.00 WIB, sedangkan hari *Jum'at* jadwal jam kerja pukul 07.30-16.30 WIB dan jadwal jam istirahat pukul 11.30-13.00 WIB. Pada penelitian ini terlihat dari hasil wawancara di bab sebelumnya bahwa masyarakat melihat kinerja dari Tim Kecamatan Tanjung Bintang sudah sesuai harapan masyarakat, karena petugas datang *on-time* dan sesuai dengan jam kerja.

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap di sini dapat berarti respon atau kesiapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terkait daya tanggap petugas Tim pelayanan di Kecamatan Tanjung Bintang. Penelitian ini menemukan beberapa *point*

penting terkait daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan yang dilakukan oleh Tim Kecamatan Tanjung Bintang yaitu:

Respon Tim Kecamatan Tanjung Bintang kepada masyarakat pada penelitian ini sudah baik. Seperti contoh ketika masyarakat datang untuk mengurus administrasi kependudukan dari pihak Tim kecamatan Tanjung Bintang langsung mereka hampiri dan layani tanpa berlama-lama. Masyarakat yang ingin melakukan pengurusan nantinya akan menuju loket pelayanan yang sudah disediakan oleh Tim Kecamatan Tanjung Bintang. Dari loket tersebut Tim dengan respon yang cepat memberikan penjelasan dari dalam loket kepada masyarakat yang ingin bertanya.

Daya tanggap Tim Kecamatan Tanjung Bintang sangat diperlukan untuk mempermudah pelayanan. Pelayanan ini juga bisa dilakukan oleh Tim dengan sangat cepat jika masyarakat yang datang tidak begitu banyak, sehingga petugas atau Tim bisa dengan cepat melayani masyarakat hingga selesai. Selain itu tim akan melayani masyarakat jika mengalami kebingungan, maka tim segera membantu dengan cara memandu masyarakat seperti menulis atau mengisi formulir yang diperlukan. Namun masih ditemukan beberapa anggota tim yang belum cepat tanggap saat melayani masyarakat.

Dimensi jaminan (*assurance*). Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan, baik di lingkungan kantor maupun di luar kantor. Oleh sebab itu, perlu adanya suatu perbaikan pelayanan untuk memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan. Menanggapi masalah keamanan di lingkungan sekitar Kantor Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan. Hasil observasi untuk aspek jaminan (*assurance*) khususnya keamanan di Kantor Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan cukup baik.

Penelitian ini menemukan poin penting terkait jaminan (*assurance*) dalam pelayanan yang dilakukan oleh Tim Kecamatan Tanjung Bintang yaitu Tim kecamatan memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat dalam pengurusan paling cepat 1 (satu) hari langsung jadi. Hal tersebut dilakukan untuk memberikan jaminan dan kepercayaan masyarakat serta membuat Bahagia masyarakat saat mengurus keperluan mereka di Kantor Kecamatan Tanjung Bintang. Tim berusaha untuk tidak memperlambat pekerjaan, dan tim berupaya melayani masyarakat dengan cepat, jangka waktu maksimal dalam mengurus selama 5 (lima) hari, sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.

Kemudian terkait dengan permasalahan yang selama ini dialami masyarakat yang harus jauh-jauh mengurus dokumen kependudukan di Disdukcapil Kalianda dan membutuhkan waktu kurang lebih 2 (dua) jam perjalanan maka Tim Kecamatan memberikan jaminan kepada masyarakat untuk mengurus segala pelayanan terkait dokumen kependudukan, cukup datang langsung ke Kecamatan Tanjung Bintang dan Tim sudah siap melayani masyarakat. Sehingga dengan adanya Tim Kecamatan Tanjung Bintang dalam melayani masyarakat sekitarnya maka pelayanan publik akan menjadi lebih efektif dan efisien.

Dimensi empati (*empathy*). Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menemukan poin penting terkait empati (*empathy*) dalam pelayanan yang dilakukan oleh Tim Kecamatan Tanjung Bintang yaitu Pada penelitian ini, ditemukan bahwa Tim

Kecamatan Tanjung Bintang dalam melaksanakan pelayanan dilakukan secara profesional.

Seperti contoh saat pelayanan sedang banyak pengunjung dilakukan sistem antrian agar masyarakat tetap tertib. Namun di lain kondisi ketika ada masyarakat yang sedang hamil, usia lansia, disabilitas dan orang sakit bisa didahulukan untuk pelayanan. Rasa empati inilah yang membuat masyarakat merasa nyaman, terutama tim juga sudah cukup sopan dan santun saat pelayanan. Intinya dalam tim kecamatan Tanjung Bintang mereka tidak pernah mendiskriminasikan masyarakat tertentu dan tetap melayani semua secara adil dan profesional.

Faktor Penghambat Pelayanan. Dimensi *Tangible* (Berwujud). Kendala Tim Kecamatan Tanjung Bintang karena di kantor kecamatan hanya menumpang tempatnya untuk pelayanan kepada masyarakat. Ruangan tersebut juga tidak terlalu besar karena keterbatasan ruangan. Selain itu jika ada kerusakan alat, maka pekerjaan tim akan terhambat. Contohnya jika alat 1 (satu) saja rusak hal tersebut akan menghambat semua pekerjaan karena sistemnya terintegrasi. Jadi saling berhubungan satu sama lainnya.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan). Hambatan dalam bidang kehandalan ini adalah karena semua Petugas Tim tidak ada pelatihan khusus dalam melakukan pelayanan dan belajar secara otodidak serta kebiasaan yang terkadang masih ada beberapa anggota Tim yang tidak mengikuti SOP yang sudah ditetapkan. Seperti adanya anggota tim yang belum mampu menjalankan tugas sesuai SOP, kadang pernah dilakukan dengan cara di luar SOP sehingga terjadi kegagalan dalam pelayanan kepada masyarakat. Selain itu penghambat dalam pelayanan Tim Kecamatan Tanjung Bintang, jika ada petugas yang tidak masuk maka pelayanan cukup terganggu. Karena satu petugas atau anggota Tim memegang satu alat, hal inilah yang membuat pelayanan jadi terganggu.

Dimensi Responsiveness (Ketanggapan). Kendala di bidang ketanggapan ini adalah karena banyaknya karakter masyarakat yang berbeda-beda, ada yang mengerti, ada juga yang tidak mengerti sama sekali untuk melengkapi persyaratan. Hal ini bisa menghambat petugas dalam pelayanan karena perlu memberikan edukasi kepada masyarakat yang belum paham terkait persyaratan yang diminta petugas untuk melengkapi berkas yang sudah disiapkan. Selain itu penghambat yang ada pada anggota tim karena tidak semua memiliki kehandalan dalam melayani masyarakat yang berbeda-beda karakter.

Dimensi Assurance (Jaminan). Hambatan yang ada pada dimensi Jaminan ini jika adanya gangguan jaringan pelayanan belum bisa dipastikan kapan waktu selesainya. Dalam menentukan jaminan waktu itu juga tergantung dengan kondisi jaringan jika gangguan berarti tidak bisa diproses karena pelayanan kependudukan sangat tergantung dengan jaringan internet. Mengingat sekarang era digital semua menggunakan internet untuk kesehariannya.

Dimensi Empathy (Empati). Di dalam bidang empati ini terdapat kendala seperti petugas kelelahan melayani warga karena personel tidak banyak dan masyarakat menuntut semua selesai. Untuk kendala di Empati ini biasanya terdapat masyarakat yang kurang paham prosedur pelayanan dan kurang komunikatif kepada petugas pelayanan. Bagi Tim Kecamatan Tanjung Bintang hal ini bisa menghambat pekerjaan dan butuh tenaga serta pikiran. Itulah kenapa perlunya tim untuk mampu bisa melayani masyarakat dengan berbagai karakter dan Bahasa.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan bukti fisik (*tangible*), fasilitas di kantor Kecamatan Tanjung Bintang Sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari penampilan petugas yang sudah sesuai aturan dan fasilitas yang cukup lengkap walaupun masih ada

sedikit kekurangan. Lalu keandalan (*reliability*), di kantor Kecamatan Tanjung Bintang Sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari Profesionalitas petugas dalam melayani masyarakat sesuai dengan SOP dan pelayanan petugas yang cukup cepat. Daya tanggap (*responsiveness*), petugas di kantor Kecamatan Tanjung Bintang Sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari respon cepat dari petugas pelayanan, Ketika masyarakat datang ke kantor. Hasil penelitian terkait dengan jaminan (*assurance*) sudah baik. Hal ini dilihat dari pelayanan petugas yang menjamin dalam pengurusan itu tidak memerlukan waktu yang lama, karena sudah diterapkan untuk mempermudah pelayanan yang prima dan masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke Disdukcapil Kalianda mengurus dokumen kependudukan sehingga lebih efektif dan efisien dan empati (*empathy*) sudah baik. Hal ini dilihat dari cara petugas saat melayani masyarakat tidak diskriminatif dan dilakukan secara adil.

Faktor penghambat dalam penelitian ini mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan oleh Tim Kecamatan Tanjung Bintang yaitu: Ruangan yang terbatas, Petugas yang belum pernah diberikan pelatihan terkait pelayanan publik, kurangnya sumber daya manusia, alat yang saling kebergantungan satu sama lain, dan gangguan jaringan internet.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus, dkk. 2008. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Maryadi, 2017, Penelitian dan Pengembangan Sebuah Metode, PT. Persada Indonesia, Jakarta.
- Moenir. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara
- Moleong, Lexy. J. (2018) Metode Penelitian Kualitatif, Remaja Rosdakarya. Bandung
- Mustopadidjaja, 2016, Administrasi Pembangunan Teori dan Praktik, Bandung, CV Pustaka Setia.
- Suharto, S., & Fridiyanti, Y. N. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Lanskap Politik*, 2(1), 1-14.
- Suwondo, Tirta. 2001. Analisis Pelayanan Publik : Pelayanan Umum dan Pelayanan langsung kepada Masyarakat. Yogyakarta : Hanindita Graha Widia
- Sugyono, 2018, Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D, : Alfabeta, Bandung
- Tejibtono, Fandy 2014. Pemasaran Jasa Prinsi, Penerapan, Dan Penelitian Andiobset, Yogyakarta.
- Tejibtono, Fandy 2014. Pemasaran Jasa Prinsi, Penerapan, Dan Penelitian Andiobset, Yogyakarta.