

**KUALITAS PELAYANAN APARATUR PEMERINTAH DESA
MATARAH KECAMATAN DUSUN TIMUR
KABUPATEN BARITO TIMUR
(Studi Pelayanan KTP-El Kepada Lansia Pada Bagian Kasi Pemerintahan)**

Devilia, Wahyu Subadi
Canidevi07@gmail.com, Wahyusubadi5@gmail.com

Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Kompleks Stadion Olahraga Saraba Kawa Pembataan Tanjung ó Tabalong
Kalimantan Selatan, Indonesia
Telp./ Fax. 0856-2022-484 Kode Pos 71571
Info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Desa Matarah Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur (Studi Pelayanan KTP-el Kepada Lansia Bagian Kasi Pemerintahan). Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yaitu berupa penggunaan logika pemikiran tanpa data penghitungan yang diolah secara statistik yaitu penjelasan yang secara mendalam dari kumpulan data atau informasi yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi sehingga dapat diambil suatu kesimpulan. Teknik dalam pengumpulan data melalui proses wawancara terstruktur (pedoman wawancara) disertai dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan empat komponen yaitu pengumpulan data, penyajian data, reduksi data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Sumber data pada penelitian ini adalah 5 orang Lansia di Desa Matarah. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Desa Matarah Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur (Studi Pelayanan KTP-el Kepada Lansia Pada Bagian Kasi Pemerintahan) masih belum berkualitas dilihat dari Dimensi Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan), Responsivess (Ketanggapan), dan Assurance (Jaminan).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pemerintah Desa dan KTP-El.

**THE QUALITY OF SERVICES OF THE MATARAH VILLAGE
GOVERNMENT, DUSUN TIMUR SUBDISTRICT
EAST BARITO REGENCY
(Study of KTP-El Services for the Elderly in the Government Section Head)**

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out and analyze Quality of Government Apparatus Services of Matarah Village, Dusun Timur Subdistrict, East Barito Regency (Study of KTP-el Services to Elderly, Government Head Section). This study uses a qualitative approach, namely that is, the use of logical thinking without computation data

that is processed statistically, namely in-depth explanations of the data collection or information obtained from observations, interviews and documentation so that a conclusion can be drawn. Techniques in collecting data through a structured interview process (interview guidelines) accompanied by documentation. The data analysis technique used is with four components, namely data collection, data presentation, data reduction and drawing conclusions or verification. Sumber of data in this study were 5 elderly people in Matarah Village. The results of this study indicate that Quality Matarah Village Government Apparatus Services, Dusun Timur Subdistrict, East Barito Regency (Study of KTP-el Services for the Elderly in the Government Head Section) is still not of high quality seen from the Tangible Dimensions (Physical Evidence), Reliability (Reliability), Responsivess (Responsiveness), and Assurance (Guarantee).).

Keywords: Service Quality, Village Government and KTP-El.

PENDAHULUAN

Salah satu fokus pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik adalah administrasi kependudukan melalui program Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau disebut juga KTP-el. Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 1 dijelaskan bahwa KTP-el adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi chipp yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. KTP-el untuk warga Indonesia berlaku seumur hidup dan tidak perlu diperpanjang meskipun telah habis masa berlakunya sedangkan untuk warga negara asing masa berlakunya disesuaikan dengan masa ijin tinggal, KTP-e sebagai bukti kependudukan dan wajib dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia yang telah berusia 17

tahun keatas, KTP-el berlaku seumur hidup. KTP-el telah diterbitkan secara massal pada tahun 2012 yang dulu dikenal dengan e-KTP. Penerapan KTP-el merupakan langkah strategis yang dilakukan pemerintah dalam rangka menuju tertibnya administrasi kependudukan.

Pemerintah desa adalah bagian dari birokrasi negara dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam membangun dan mengelola pemerintahan desa. Pemerintah desa mengemban tugas utama dalam hal menciptakan kehidupan yang demokratis, mendorong pemberdayaan masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang baik (Dwipayana, 2003: 15). Dalam menjalankan fungsi pelayanan inilah, pemerintahan Desa Matarah yang berada di Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur, bertindak sebagai ujung tombak dalam

sistem pemerintahan daerah, akan berhubungan dan bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (public services) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Salah satunya adalah pelayanan masalah kependudukan, yakni pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Pelayan KTP dan KK merupakan hak dasar seorang warga Negara dalam hal ini yang bermukim di dalam suatu wilayah desa. Karena pada dasarnya di wilayah desa atau kelurahan inilah terjadinya arus aktifitas manusia sesungguhnya. Dengan demikian tuntutan akan kelayakan pelayanan sesungguhnya ada pada pemerintahan desa atau kelurahan. Penunjukan utama seorang warga Negara akan dilihat dari identitas kependudukannya.

Kesibukan sebuah desa akan bentuk pelayanan dokumen kependudukan ini sangat bergantung pada potensi yang tersedia pada sebuah desa atau kelurahan. Mobilitas penduduk datang dan pergi akan mencerminkan potensi yang ada di desa atau kelurahan itu. Bila potensi yang tersedia cukup menjajikan maka mobilitas arus manusia yang datang dan pergipun akan mengikuti tren ini. Sehingga akan mengikuti pula tingkat kepadatan atau jumlah penduduk desa atau kelurahan

tersebut. Pada akhirnya akan ditunjukkan pula dari keberagaman suku bangsa dan agama warga ya berdomisili di wilayah atau lingkungan desa atau kelurahan yang bersangkutan.

Dalam hal ini salah satu upaya yang dilakukan adalah melaksanakan perekaman KTP elektronik dengan jemput bola terutama untuk masyarakat dalam kondisi sakit dan lansia yang kondisinya tidak bisa datang ke kantor catatan sipil. Data yang dihimpun di Desa Matarah kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur total jumlah lansia ada 74 orang, dan yang belum mempunyai KTP elektronik ada 8 orang, salah satunya tidak bisa melakukan perekaman karena tidak memiliki Kartu Keluarga.

Faktor lain nya adalah masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki atau pindah alih dari KTP konvensional ke KTP elektronik, dan masyarakat yang belum memiliki kartu tersebut didasarkan oleh beberapa permasalahan diantaranya yaitu jarak antara rumah dengan kantor kecamatan terlalu jauh, masyarakat yang kurang mengindahkan himbuan dari pihak kecamatan untuk pembuatan KTP elektronik, lansia yang sudah tidak sanggup untuk pergi ke kecamatan karena halangan umur dan fisiknya.

Padahal telah dilaksanakan program pemerintah untuk melakukan

jemput bola dalam melakukan perekaman tersebut, namun faktanya dilapangan para petugas yang melakukan jemput bola sangat jarang ditemukan, hal tersebut menjadi masalah, karena lamban nya para petugas dalam melakukan antar jemput bola tersebut.

Masalah lain (implikasi) hal tersebut, masyarakat yang tidak memiliki KTP elektronik yaitu terkendalanya dalam pengurusan Administrasi seperti dalam pembuatan SIM, tidak dapat membeli motor dan mobil, tidak dapat membuat surat izin mendirikan bangunan, dan tidak dapat pula memberikan hak suaranya dalam pemilihan, terlebihnya masyarakat yang belum memiliki KTP elektronik tersebut di anggap ilegal oleh pemerintah. Dengan adanya permasalahan diatas maka pelayanan E-KTP di Kantor Desa Matarah Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur ini belum efektif jika ditinjau dari standar pelayanan umumnya. Maka dengan itu dengan adanya permasalahan yang sudah dijelaskan diatas maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian.

Menurut Zeithhaml- Parasurman-Berry (dalam Harbani Pasolong 2016: 135), kualitas pelayanan dapat diukur melalui indikator *Tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Indikasi permasalahan tentang

pelayanan KTP-el kepada Lansia di Kantor Desa Matarah Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur.

Adapun maksud dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Aparatur pemerintah Desa Matarah Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur (Studi Pelayanan KTP-el Kepada Lansia pada Bagian Kasi Pemerintahan).

Penelitian ini di buat agar bermanfaat:

1. Manfaat secara teoritis

Penelitian ini mendukung teori dari:

- a. Dalam penelitian ini secara teoritis mendukung teori kualitas pelayanan menurut Zeithami-Parasuraman-Berry (dalam Harbani pasolong, 2016: 135) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : *Tangibles* (Bukti langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsivess* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).
- b. Mendukung penelitian terdahulu oleh Dyah Purwanti (2018), Alber Tandi Limbong (2017) dan Arlita Rakhmah (2016). Dimana menyatakan hasil penelitian bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) berkualitas.

c. Tidak mendukung penelitian terdahulu oleh Fuji Tiaji (2019) dan Joni Suwarno (2012). Dimana menyatakan hasil penelitian bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) belum berkualitas.

2. Manfaat secara praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat atau informasi kepada Aparat Desa dalam melaksanakan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan selanjutnya diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian sejenis akan membuat dan mempermudah untuk penelitian yang selanjutnya.

LANDASAN TEORI

Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Aparatur pemerintah Desa Matarah Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur (*Studi Pelayanan KTP-el Kepada Lansia pada Bagian Kasi Pemerintahan*), antara lain:

1. Penelitian terdahulu oleh Dyah Purwanti (2018), Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Kepada Penyandang Disabilitas di Kecamatan Minggir Kabupaten Sleman.

2. Penelitian terdahulu Alber Tandi Limbong (2017), Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.

3. Penelitian terdahulu oleh Arlita Rakhmah (2016), Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan dan catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya.

4. Penelitian terdahulu oleh Fuji Tiaji (2019), melakukan Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-el Oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Di kantor Kecamatan Sindang kasih Kabupaten Ciamis.

5. Penelitian terdahulu oleh Joni Suwarno (2012), melakukan Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP dan KK Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat

dikatakan tidak baik. Dengan demikian untuk, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator.

Dalam hal ini memang yang menjadi kualitas pelayanan pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik yang dikehendaki atau dibutuhkan publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Untuk mengukur kualitas pelayanan, penulis pada penelitian ini memilih hanya menggunakan dimensi kualitas pelayanan *Responsive*. Hal ini guna mempermudah dan menyederhanakan proses penelitian sehingga terfokus pada titik permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

Pemerintah Desa

Pemerintahan desa adalah merupakan sub sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional yang langsung berada di bawah pemerintah kabupaten. Keberhasilan dari suatu pemerintahan terletak pada pemerintahannya sendiri. Dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, maka memberikan suatu pengakuan atas otonomi asli yang ada pada Desa. Dalam hal ini juga pemerintah telah membuat undang-undang mengenai pemerintahan desa, salah satunya adalah Peraturan

Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang desa, yang isinya menyebutkan bahwa Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 1 dijelaskan bahwa KTP-el adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi *cip* yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.

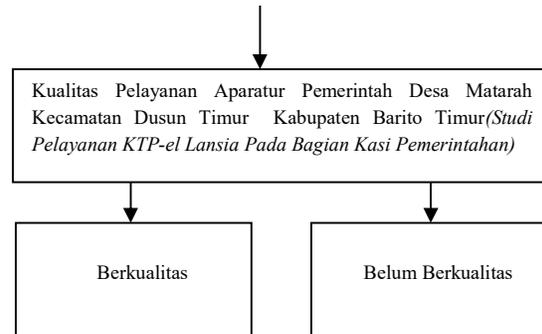
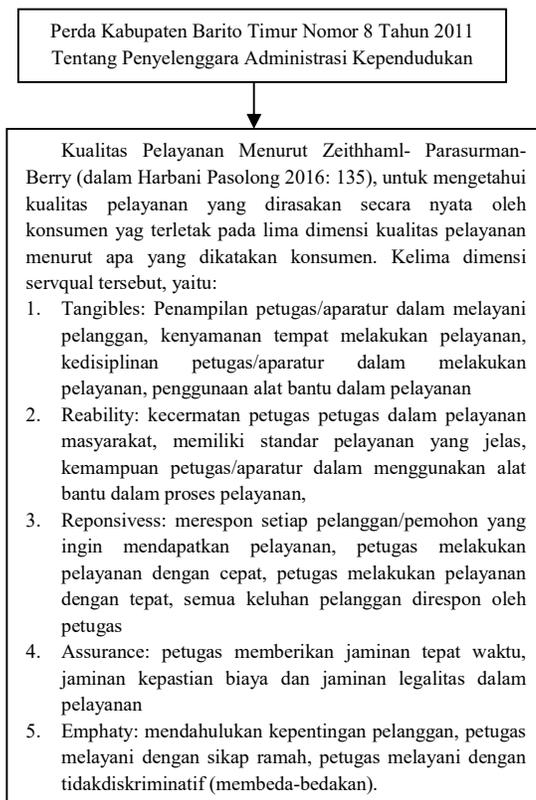
KTP-el adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi *cip* yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Lansia

Menurut Nugroho (2012), Lansia (Lanjut usia) adalah seseorang yang telah memasuki tahapan akhir dari fase kehidupan, lansia juga dikatakan apabila berusia 60 tahun atau lebih karena faktor tertentu tidak dapat memenuhi kebutuhan dasarnya baik secara jasmani, rohani maupun social. Kelompok yang dikategorikan lansia ini akan mengalami suatu tindakan dan suatu proses yang disebut *Aging Proses* atau proses penuaan dan berumur lebih tua (Wahyudi, 2008).

Undang-undang nomor 13 tahun 1998 dalam bab 1 pasal 1 ayat 2 yang berbunyi "lanjut usia adalah seseorang yang mencapai usia 60 tahun keatas".

Kerangka Teoritis



Gambar 1: Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Data Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yaitu berupa penggunaan logika pemikiran tanpa data penghitungan yang diolah secara statistik yaitu penjelasan yang secara mendalam dari kumpulan data atau informasi yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi sehingga dapat diambil suatu kesimpulan.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan karakter suatu variabel, kelompok atau gejala sosial yang terjadi di masyarakat yang duharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Desa terhadap masyarakat.

Lokasi Penelitian

Lokasi sebagai tempat penelitian ini pada Desa Matarah Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur.

Teknik Pemilihan Informan

Informan merupakan hal yang paling penting dalam penelitian kualitatif karena mampu memberikan gambaran terkait berbagai informasi yang berkaitan dengan obyek penelitian.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan berjumlah 5 orang terdiri dari:

- a. Lansia (Bapak Kardek)
- b. Lansia (Ibu Udet)
- c. Lansia (Bapak Tayai)
- d. Lansia (Ibu Gahi)
- e. Lansia (Bapak Puka)

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan dua teknik analisis data antara lain sebagai berikut:

- a. Wawancara
- b. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Data penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasi data yang diperoleh kedalam sebuah kategori, menjabarkan data kedalam unit-unit, menganalisis data yang penting, menyusun atau menyajikan data yang sesuai dengan masalah penelitian dalam bentuk laporan dan membuat kesimpulan agar mudah untuk dipahami.

Sesuai dengan jenis penelitian di atas maka peneliti menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014:

14) meliputi 4 (Empat) komponen, diantaranya:

1. Pengumpulan data
2. Penyajian data
3. Reduksi data
4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Penelitian

Pemerintah Desa merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat di desa, begitu juga dengan pemerintah Desa Matarah yang senantiasa memberikan pelayanan publik bagi masyarakat desa setempat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah Desa juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy). Selain itu peneliti juga meneliti yang menjadi faktor penghambat pelayanan. KTP-el Lansia. Dengan dimensi-dimensi pelayanan tersebut, Pemerintah Desa Matarah berusaha memberikan pelayanan melalui langkah-langkah sebagai berikut: *Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy.*

Rekapitulasi Akhir Penelitian

No	Dimensi	Indikator	Hasil Wawancara
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Penampilan Petugas /aparatur dalam melayani pelanggan	Dari jawaban 5 responden tentang penampilan petugas maka terdapat 4 jawaban berkualitas dan 1 menjawab tidak berkualitas maka dapat dikategorikan berkualitas
		Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	Dari jawaban 5 responden tentang kenyamanan tempat melakukan pelayanan maka 3 jawaban berkualitas dan 2 menjawab tidak berkualitas maka dapat dikategorikan cukup berkualitas
		Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan	Dari jawaban 5 responden tentang kedisiplinan petugas maka 4 jawaban berkualitas dan 1 menjawab tidak berkualitas maka dapat dikategorikan berkualitas
		Penggunaan alat bantu dalam pelayanan	Dari jawaban 5 responden tentang penggunaan alat bantu dalam pelayanan maka 5 jawaban tidak berkualitas maka dapat dikategorikan tidak berkualitas
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kecermatan petugas dalam pelayanan masyarakat	Dari jawaban 5 responden tentang kecermatan petugas dalam pelayanan maka 5 jawaban berkualitas maka dapat dikategorikan sangat berkualitas
		Memiliki standar pelayanan yang jelas	Dari jawaban 5 responden tentang kecermatan petugas dalam pelayanan maka 5 jawaban tidak berkualitas maka dapat dikategorikan tidak berkualitas
		Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	Dari jawaban 5 responden tentang kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu maka 5 jawaban berkualitas maka dapat dikategorikan sangat berkualitas
3	<i>Responsivess</i> (Ketanggapan)	Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	. Dari jawaban 5 responden tentang merespon pelanggan maka 4 jawaban berkualitas dan 1 menjawab tidak berkualitas maka dapat dikategorikan berkualitas
		Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat	Dari jawaban 5 responden tentang petugas melakukan pelayanan dengan cepat maka 5 jawaban tidak berkualitas dikategorikan tidak berkualitas
		Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat	Dari jawaban 5 responden tentang petugas melakukan pelayanan dengan tepat maka 5 jawaban berkualitas maka dapat dikategorikan sangat berkualitas
		Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas	Dari jawaban 5 responden tentang semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas maka 5 jawaban tidak berkualitas maka dapat dikategorikan tidak berkualitas
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	Dari jawaban 5 responden tentang petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan maka 5 jawaban tidak berkualitas maka dapat dikategorikan tidak berkualitas
		Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	Dari jawaban 5 responden tentang petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan maka 5 jawaban berkualitas maka dapat dikategorikan sangat berkualitas
		Petugas memberikan	Dari jawaban 5 responden tentang petugas maka

		jaminan legalitas dalam pelayanan	5 jawaban tidak berkualitas maka dapat dikategorikan tidak berkualitas
5	<i>Emphaty</i> (Empati)	Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon	Dari jawaban 5 responden tentang kedisiplinan petugas maka 5 jawaban berkualitas maka dapat dikategorikan sangat berkualitas
		Petugas melayani dengan sikap sopan santun	Dari jawaban 5 responden tentang kedisiplinan petugas maka 5 jawaban berkualitas maka dapat dikategorikan sangat berkualitas
		Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	Dari jawaban 5 responden tentang kedisiplinan petugas maka 5 jawaban berkualitas maka dapat dikategorikan sangat berkualitas

Sumber: Data diolah, 2021.

Pembahasan

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif tentang Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Desa Matarah Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur (*Studi Pelayanan KTP-el Kepada Lansia pada Bagian Kasi Pemerintahan*), sehingga peneliti berusaha untuk mengungkap kemudian mendeskripsikannya. Hasil penelitian ini berupa data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan juga dokumentasi Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Matarah:

Penilaian kualitas pelayanan di Kantor Desa Matarah dilakukan berdasarkan teori dari Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Harbani Pasolong (2016: 135) bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Pada penelitian ini dimensi *tangible* ditentukan oleh indikator yaitu adanya transportasi antar jemput untuk para lansia untuk melakukan perekaman. Pada faktanya dilapangan, masih belum ada transportasi yang diberikan oleh pihak desa, tidak adanya alat bantu kesehatan.

2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan 1) segera, 2) akurat, 3) memuaskan pengguna layanan. Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap petugas diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang

tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Pada penelitian ini, dimensi *reliability* ditentukan oleh indikator Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Pada pelaksanaannya indikator yang belum berjalan selain itu, hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Desa Matarah adalah lambatnya pengurusan administrasi (KTP-el Lansia). Hal ini dikarenakan pihak Aparatur Desa harus berkoordinasi terlebih dahulu dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil apabila ada lansia yang ingin melakukan perekaman KTP-el, apabila alat perekaman dipakai didesa lain, maka proses perekaman akan lebih lambat terlaksana dikarenakan alat perekaman dipakai secara bergantian. Kurangnya alat mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat.

3. Dimensi *Responsiveness* (DayaTanggap)

Dimensi *responsiveness* merupakan pemberian respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari

pengguna layanan. Ketanggapan untuk merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik. Penilaian kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Matarah pada dimensi ini adalah dengan menggunakan beberapa indikator yaitu mendapatkan pelayanan segera, dilapangan ternyata belum ada konsumen mendapatkan pelayanan Segera.

4. Dimensi *Assurance*(Jaminan)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Dimensi *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki petugas,

bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Penilaian kualitas pelayanan aparatur di Desa Matarah masih belum memberikan jaminan akan kapan jadinya KTP-El.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas Desa sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen pihak Desa yang kuat, yang menganjurkan agar setiap petugas memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap petugas yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda petugas yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau

kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan.

Pihak yang menginginkan

pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluh kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan, dalam hal ini Pemerintah Desa Matarah sudah memenuhinya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Desa Matarah Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur (*Studi Pelayanan KTP-el Kepada Lansia Pada Bagian Kasi Pemerintahan*) masih belum berkualitas dilihat dari Dimensi *Tangible* (Bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), dan *Assurance* (Jaminan).

DAFTAR PUSTAKA

Afrizal. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Alchindi, D., Larasati, E., & Rihandoyo. (2013). Analisis Kualitas

Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.

- Ali, M. (1985). *Penelitian Pendidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: PT Angkasa Pura.
- Budiarjo, M. (2016). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Budiyani, L. (2012). Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Dosen, S. T. (2019). *Pedoman Penulisan Skripsi*. Tanjung: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong (STIA).
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Kartiwa, A. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: *Tentang Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Leo, A. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Limbong, A. T. (2017). Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Hasibuan. (2006). *Manajemen Dasar: Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, H. (2016). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019: *Tentang Administrasi Kependudukan*.

Peraturan Pemerintah Dalam Negeri
Nomor 7 Tahun 2019: *Tentang
Pelayanan Administrasi
Kependudukan Secara Daring.*

Peraturan Pemerintah Barito Timur
Nomor 8 Tahun 2011: *Tentang
Penyelenggara Administrasi
iKependudukan.*

Purwanti, D. (2018). Analisis Kualitas
Pelayanan Pembuatan Kartu
Tanda Penduduk Elektronik
(KTP-EL) Kepada Penyandang
Disabilitas di Kecamatan Minggir
Kabupaten Sleman. *Jurnal Ilmu
Pemerintahan.*

Rakhmah, A. (2016). Kualitas Pelayanan
Publik dalam Pembuatan KTP-EL
(Kartu Tanda Penduduk
Elektronik) di Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil
(Dispenduk Capil) Surabaya.
Jurnal Ilmu Administrasi Publik.

Subarsono, A. (2004). *Analisis
Kebijakan Publik.* Yogyakarta:
Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian
Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.*
Bandung: Alfabeta.

Sutino, & Agus. (2004). *Memahami
Good Governance dalam
Perspektif Sumber Daya Manusia.*
Yogyakarta: Gaya Media.

Syafiie, I. K. (2018). *Sistem
Administrasi Negara Republik
Indonesia (SANRI).* Jakarta: PT
Bumi Aksara.

Tiaji, F. (2019). Kualitas Pelayanan
Pembuatan KTP-El oleh Bidang
Pelayanan Pendaftaran Pembuatan
E-KTp di Kantor Kecamatan
Sindangkasih Kabupaten Ciamis.
Jurnal Ilmu Administrasi Publik.

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009:
Tentang Pelayanan Publik.