



Analysis of Public Service Quality from Tangible and Reliability Dimensions (Case Study at the Population and Civil Registration Office of Empat Lawang Regency)

Analisis Kualitas Pelayanan Publik dari Dimensi Tangible dan Reliability (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Empat Lawang)



Pandriansyah^a
Benny Sigiro^{*b}

Article history:

Submitted: 27-11-2024

Revised: 08-12-2024

Accepted: 19-12-2024

Keywords:

Quality, Public Services, Civil Registry.

Abstract

Optimal public service is an important aspect in increasing public trust and satisfaction. However, various obstacles are still faced by government agencies in providing adequate services. This study aims to analyze the quality of public services at the Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) of Empat Lawang Regency through two main dimensions, namely tangible and reliability. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation studies. The results of the study indicate that the implementation of the tangible dimension at Disdukcapil is not optimal, as seen from inadequate physical facilities, such as uncomfortable waiting rooms and equipment that often experiences problems. In the reliability dimension, unreliable services were found, especially in terms of consistency and timeliness, due to limited human resources and less supportive technological equipment. The main inhibiting factors include budget constraints, lack of employee training, and limited technological infrastructure. The implications of this study indicate the need for improvements in terms of budget, employee training, and improvements in technological infrastructure to meet public expectations for better and more reliable services.

Keywords: *Quality Quality, Public Services, Civil Registry.*

^a Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

^b Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

Abstrak

Pelayanan publik yang optimal merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Namun, berbagai kendala masih dihadapi oleh instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang memadai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Empat Lawang melalui dua dimensi utama, yaitu *tangible* dan *reliability*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi dimensi *tangible* di Disdukcapil belum optimal, terlihat dari fasilitas fisik yang kurang memadai, seperti ruang tunggu yang tidak nyaman dan peralatan yang sering mengalami gangguan. Dalam dimensi *reliability*, ditemukan ketidakandalan layanan terutama dalam hal konsistensi dan ketepatan waktu, akibat keterbatasan sumber daya manusia dan peralatan teknologi yang kurang mendukung. Faktor-faktor penghambat utama meliputi keterbatasan anggaran, kurangnya pelatihan pegawai, dan infrastruktur teknologi yang terbatas. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam hal anggaran, pelatihan pegawai, serta peningkatan infrastruktur teknologi untuk memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik dan andal.

Kata kunci : *Kualitas, Pelayanan Publik, Catatan Sipil.*

JURNAL ISIP VOICE Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ©2024.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).

Corresponding author:

Pandriansyah

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

Email address: pandriansyah0606@gmail.com

1Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan elemen kunci dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* (Triyanto et al., 2021). Konsep ini mencakup penyelenggaraan kekuasaan negara yang didasarkan pada prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, serta efektivitas dan efisiensi dalam memberikan layanan. Pelayanan yang berkualitas mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan responsif, sehingga membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan. Dengan demikian, pelayanan publik yang baik menjadi landasan bagi terciptanya pemerintahan yang bertanggung jawab, stabil, dan mampu menjalankan fungsinya untuk kemaslahatan bersama (Sedarmayanti, 2012).

Hal ini dicapai dengan menjaga keseimbangan interaksi yang konstruktif antara negara, sektor swasta, dan masyarakat. Menurut (Fandy Tjiptono, Ph.D., 2016), kualitas pelayanan memiliki berbagai dimensi yang perlu diperhatikan oleh penyedia layanan, termasuk keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Dimensi *tangible* dan *reliability*, dalam hal ini, sering dianggap sebagai dasar dalam evaluasi kualitas pelayanan karena menyangkut aspek fisik dan keandalan dalam memberikan pelayanan.

Dimensi *tangible* mengacu pada bukti fisik dari pelayanan yang diberikan, yang mencakup penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) juga menjadi semakin penting, misalnya dalam bentuk perangkat digital dan sistem antrian elektronik. (Hardiansyah 2011, n.d.) menyoroti bahwa kualitas pelayanan publik melibatkan berbagai dimensi yang saling berhubungan, termasuk *tangible* dan *reliability*. Dimensi *tangible* merujuk pada aspek fisik dari layanan, seperti fasilitas dan penampilan pegawai, sementara *reliability* berfokus pada kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten dan tepat waktu memberikan layanan yang dijanjikan. Contoh nyata dari dimensi *tangible* adalah

kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, tampilan fisik kantor pelayanan, ketersediaan peralatan yang modern dan berfungsi dengan baik, serta seragam atau penampilan petugas yang rapi dan profesional. Tampilan fisik yang baik sering kali menjadi kesan pertama masyarakat terhadap suatu layanan, dan aspek *tangible* ini memiliki pengaruh besar terhadap kepercayaan masyarakat dan persepsi positif terhadap kualitas layanan.

Dimensi *reliability*, di sisi lain, merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang konsisten, tepat waktu, dan dapat diandalkan. Dalam hal ini, keandalan layanan berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik. Pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Seperti yang dijelaskan (Hayat, 2019), manajemen pelayanan publik harus mempertimbangkan berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, termasuk *tangible* dan *reliability*, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Di Kabupaten Empat Lawang, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) bertanggung jawab atas berbagai layanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen lainnya. Meskipun Disdukcapil telah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, berbagai keluhan dari masyarakat masih muncul terkait dimensi *tangible* dan *reliability*, yang dinilai belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Dimensi *tangible*, yang mencakup aspek fisik dari layanan seperti fasilitas dan peralatan, serta dimensi *reliability*, yang berfokus pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan tepat waktu, menjadi sorotan utama dalam analisis kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Empat Lawang.

Aspek *tangible* menjadi sangat penting karena langsung berhubungan dengan kenyamanan dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik. Fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman dan peralatan yang berfungsi dengan baik, merupakan hal pertama yang dilihat dan dirasakan oleh masyarakat saat mengakses layanan. Ketidaknyamanan akibat ruang tunggu yang kurang memadai dan peralatan yang sering mengalami gangguan dapat segera menimbulkan ketidakpuasan. Fasilitas fisik yang baik tidak hanya menciptakan pengalaman layanan yang positif tetapi juga mencerminkan komitmen instansi dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini sejalan dengan pernyataan (Febrizal et al., 2023) yang menekankan bahwa dimensi *tangible* memainkan peran kunci dalam kualitas pelayanan publik.

Dimensi *reliability* juga menjadi sorotan utama karena menyangkut kepercayaan masyarakat terhadap konsistensi dan ketepatan waktu layanan yang diberikan. Ketidakandalan dalam pelayanan, seperti ketidakmampuan memenuhi janji layanan secara konsisten, dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap instansi publik. Apabila layanan sering tertunda atau tidak konsisten, masyarakat akan merasa tidak diperhatikan dan kehilangan kepercayaan pada kemampuan Disdukcapil Kabupaten Empat Lawang untuk memenuhi kebutuhan mereka. *Reliability* memastikan bahwa pelayanan yang dijanjikan dapat diandalkan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat. (Sinaga & Hidayat, 2016) juga menyoroti bahwa *reliability* adalah esensial dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Sementara itu, dimensi daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) juga penting, namun dampaknya sering kali lebih bersifat jangka panjang dan tidak secepat terlihat sebagai aspek *tangible* dan *reliability*. *Responsiveness* memang penting untuk memastikan bahwa petugas layanan tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat, namun tanpa fasilitas yang memadai dan keandalan layanan, responsivitas tidak akan cukup memuaskan masyarakat. *Assurance* terkait dengan keyakinan dan kepercayaan bahwa layanan yang diberikan aman dan profesional, dan empati menunjukkan kemampuan petugas untuk memahami dan merespon perasaan dan kebutuhan masyarakat. Meskipun ketiga dimensi ini penting dalam jangka panjang, *tangible* dan *reliability* memiliki dampak yang lebih langsung dan cepat terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, *tangible* dan *reliability* menjadi sorotan utama dalam analisis kualitas pelayanan publik karena langsung mempengaruhi pengalaman dan kepercayaan masyarakat. Fokus pada perbaikan kedua dimensi ini dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sekaligus mencerminkan komitmen Disdukcapil untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.

Beberapa keluhan terkait dimensi *tangible* antara lain mencakup kondisi fisik kantor yang kurang terawat, ruang tunggu yang tidak nyaman, serta peralatan yang tidak selalu berfungsi dengan baik. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Disdukcapil sendiri pada tahun 2023, sebanyak 65% responden menyatakan ketidakpuasan terhadap fasilitas fisik yang disediakan. Keluhan utama yang sering muncul adalah kondisi ruang tunggu yang panas dan sempit, serta peralatan komputer yang sering mengalami gangguan, sehingga memperlambat proses pelayanan. Di sisi lain, dimensi *reliability* juga menjadi sorotan karena berbagai keluhan terkait keterlambatan dalam penyelesaian dokumen, ketidakkonsistenan dalam pelayanan, dan kurangnya keahlian beberapa pegawai dalam menggunakan sistem komputer. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Disdukcapil

sendiri pada tahun 2023 menunjukkan bahwa 40% dari dokumen yang diajukan mengalami keterlambatan penyelesaian lebih dari waktu yang dijanjikan. Selain itu, 55% masyarakat yang disurvei merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak konsisten, dengan beberapa pegawai yang kurang terampil dalam menggunakan teknologi yang tersedia. Sari dan Rahman (2024) yang mengungkapkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Madiun juga menunjukkan ketidakpuasan terhadap fasilitas fisik dan proses pelayanan yang kurang efisien. Hal yang sama juga ditemukan dalam penelitian Sukmawati dan Haryanto (2022), yang menyatakan bahwa dimensi *tangible* dan *reliability* di Disdukcapil Kabupaten Malang masih memerlukan banyak perbaikan, terutama dalam hal kenyamanan ruang tunggu dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen.

Data tersebut menunjukkan bahwa baik dimensi *tangible* maupun *reliability* masih menunjukkan adanya problematika yang signifikan dalam kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Empat Lawang. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan yang berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Perbaikan ini dapat berupa peningkatan anggaran untuk fasilitas fisik, pelatihan pegawai, serta pengembangan infrastruktur teknologi yang lebih memadai.

Kualitas pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Berbagai penelitian telah dilakukan untuk menilai kualitas pelayanan publik dan menyoroti berbagai dimensi, seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Misalnya, penelitian (Ariany & Putera, 2013) menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti *tangible* dan *reliability* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Demikian pula, (Purnawan et al., 2022) mengkaji persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menemukan bahwa *tangible* dan *reliability* sering kali menjadi sorotan utama terkait ketidakpuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, kualitas layanan publik dari dimensi *tangible* dan *reliability* menjadi penting untuk dikaji. Penelitian tentang kualitas layanan publik sudah banyak dilakukan dan menyoroti pentingnya kedua dimensi ini dalam menentukan kepuasan masyarakat. Namun, tulisan ini tidak membahas khusus tentang dimensi lainnya seperti *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Untuk maksud tersebut, pertanyaan dalam artikel ini adalah: **Bagaimana kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Empat Lawang dari dimensi *tangible* dan *reliability*?**

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Menganalisis penerapan dimensi *tangible* dalam pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Empat Lawang.
- b. Menganalisis penerapan dimensi *reliability* dalam pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Empat Lawang.
- c. Mengidentifikasi faktor penghambat dalam penerapan dimensi *tangible* dan *reliability*.

Melalui penelitian ini, diharapkan Disdukcapil Kabupaten Empat Lawang dapat lebih memahami area-area yang perlu diperbaiki guna memberikan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga mendukung tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik. Manfaat penelitian ini diharapkan tidak hanya secara praktis untuk perbaikan pelayanan, tetapi juga secara teoritis untuk memperkaya literatur tentang kualitas pelayanan publik.

2Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memperoleh gambaran yang mendalam (Singarimbun Masri, 1989) mengenai kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Empat Lawang. Metode deskriptif kualitatif dipilih karena mampu menggali informasi secara rinci dan mendalam, serta memungkinkan peneliti untuk memahami konteks dan dinamika pelayanan yang terjadi (Creswell dalam (Purnawan, 2021)).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam (Sugiono dalam (Purnawan, 2014)). Wawancara mendalam dipilih karena teknik ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi yang lebih kaya dan mendetail dari informan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa kelompok utama :

- a. Pegawai Disdukcapil. Kelompok ini mencakup pegawai yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. Mereka dipilih sebagai informan untuk memahami bagaimana mereka melaksanakan tugas mereka, tantangan yang dihadapi, serta pandangan mereka mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.
- b. Masyarakat Penerima Layanan. Masyarakat yang telah menerima pelayanan dari Disdukcapil dipilih sebagai informan untuk mengetahui pengalaman mereka, kepuasan terhadap pelayanan yang diterima, serta keluhan dan saran untuk perbaikan pelayanan.

- c. Pejabat Dinas. Informan kunci dari unsur pejabat dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Empat Lawang, seperti Kepala Dinas, Kabag, dan Kasubbag. Mereka yang berperan sebagai atasan dari pegawai yang melayani atau yang menilai kinerja pegawai, memberikan perspektif penting terkait manajemen dan evaluasi kualitas pelayanan.
- d. Anggota DPRD. Informan dari anggota Komisi I DPRD Kabupaten Empat Lawang Komisi I ini membidangi urusan pemerintahan, hukum, dan administrasi, yang mencakup pelayanan publik terkait kependudukan dan pencatatan sipil. Mereka dapat memberikan wawasan terkait kebijakan dan pengawasan pelayanan publik.
- e. LSM/Kelompok Masyarakat. Informan dari LSM atau kelompok masyarakat tertentu yang bersinggungan dengan Disdukcapil. Kehadiran mereka akan memperkaya penelitian dengan perspektif tambahan tentang interaksi dan dampak pelayanan Disdukcapil terhadap masyarakat.

Dengan melibatkan berbagai kelompok informan ini, penelitian akan mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif (Arikunto dalam (Purnawan, 2020)) tentang kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Empat Lawang, baik dari sisi pelaksana pelayanan maupun penerima layanan. Hal ini juga mendukung tujuan penelitian untuk menganalisis penerapan dimensi *tangible* dan *reliability*, serta mengidentifikasi faktor penghambat dalam penerapannya, guna perbaikan dan peningkatan layanan di masa mendatang. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan menggunakan panduan wawancara yang telah disusun sebelumnya (Abdullah, 2015). Panduan wawancara ini mencakup pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan dimensi *tangible* dan *reliability* dalam pelayanan publik, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Data yang diperoleh dari wawancara kemudian dianalisis menggunakan metode analisis tematik (Castro et al., 2009). Analisis tematik adalah metode untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola-pola (tema) dalam data. Menurut (Sriati, 2013), analisis tematik merupakan pendekatan yang fleksibel untuk memahami berbagai aspek dari data kualitatif dan membantu dalam menginterpretasi makna yang lebih dalam dari hasil penelitian. Proses analisis tematik dalam penelitian ini melibatkan beberapa tahap, yaitu :

- a. Seluruh wawancara ditranskripsi untuk mendapatkan teks yang lengkap dari setiap percakapan yang terjadi. Transkripsi ini penting untuk memastikan tidak ada informasi yang terlewatkan.
- b. Peneliti membaca seluruh transkripsi wawancara secara berulang-ulang untuk memahami konteks dan isi dari data yang telah dikumpulkan.
- c. Data kemudian dikodekan dengan memberikan label pada bagian-bagian tertentu yang dianggap penting dan relevan dengan fokus penelitian. Kode-kode ini membantu peneliti untuk mengorganisir data secara sistematis.
- d. Setelah proses pengkodean, peneliti mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data. Tema-tema ini adalah pola-pola penting yang mencerminkan isu-isu utama terkait dengan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil.
- e. Tema-tema yang telah diidentifikasi kemudian dianalisis lebih lanjut untuk memahami makna dan implikasinya. Peneliti menafsirkan data berdasarkan temata ini untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mencapai tujuan penelitian.

Dengan menggunakan metode deskriptif dan analisis tematik, penelitian ini mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Empat Lawang, serta mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3 Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan tujuan penelitian, maka pada bagian hasil dan pembahasan ini akan dijelaskan secara terperinci mengenai penerapan dimensi *tangible* dan *reliability* dalam pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Empat Lawang serta faktor-faktor penghambat yang ditemukan selama penelitian.

Penerapan Dimensi *Tangible* dalam Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Empat Lawang

Dimensi *tangible* dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Empat Lawang meliputi elemen-elemen fisik yang tampak, seperti kondisi kantor, ruang tunggu, peralatan pelayanan, dan penampilan pegawai. dimensi *tangible* memiliki peran penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Dari hasil pengamatan dan wawancara dengan masyarakat yang mengakses layanan Disdukcapil, ditemukan bahwa beberapa aspek *tangible* masih belum optimal.

Sebagai contoh, kondisi ruang tunggu di kantor Disdukcapil sering dianggap kurang nyaman dan kurang terawat. Masalah utama yang dihadapi masyarakat adalah keterbatasan fasilitas seperti tempat duduk yang memadai dan pengaturan ruang yang kurang nyaman terutama pada saat antrian ramai. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Disdukcapil pada tahun 2023, sebanyak 65% responden menyatakan ketidakpuasan terhadap fasilitas fisik yang disediakan. Keluhan utama adalah kondisi ruang tunggu yang panas dan sempit, serta peralatan komputer yang sering mengalami gangguan, sehingga memperlambat proses pelayanan.

Peralatan yang digunakan dalam pelayanan, seperti komputer, printer, dan sistem antrean elektronik, juga sering kali mengalami gangguan. Gangguan pada perangkat ini berpengaruh langsung pada waktu pelayanan dan memunculkan keluhan dari masyarakat karena menyebabkan keterlambatan dalam proses administrasi. Peralatan dan fasilitas fisik yang memadai sangat berperan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, di mana ketidaklayakan fasilitas dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Tabel 1. Masalah Penerapan Dimensi Tangibel

Elemen Tangible	Masalah yang Diidentifikasi	Data Dukung
Kondisi Ruang Tunggu	Ruang tunggu yang panas dan sempit, kurang tempat duduk	Hasil survei Disdukcapil 2023: 65% responden tidak puas dengan fasilitas fisik
Peralatan Pelayanan	Komputer dan printer sering mengalami gangguan	Hasil survei Disdukcapil 2023: Keluhan tentang peralatan komputer yang sering rusak
Pengaturan Ruang	Pengaturan ruang yang kurang nyaman saat antrian ramai	Hasil survei Disdukcapil 2023: Keluhan tentang ruang tunggu yang sempit

Sumber : Dinas Dukcapil Kabupaten Empat Lawang

Tabel di atas mengidentifikasi beberapa masalah yang dihadapi oleh Dinas Dukcapil terkait elemen *tangible* dalam pelayanan mereka. Pertama, kondisi ruang tunggu menjadi sorotan utama, di mana banyak pengunjung mengeluhkan ruang yang panas, sempit, dan kurangnya tempat duduk. Hasil survei Disdukcapil tahun 2023 menunjukkan bahwa 65% responden merasa tidak puas dengan fasilitas fisik yang disediakan. Ketidaknyamanan ini jelas berdampak negatif pada pengalaman pengunjung dan menunjukkan perlunya perbaikan infrastruktur untuk menciptakan lingkungan yang lebih baik. Selain itu, peralatan pelayanan juga menjadi masalah signifikan. Banyak keluhan terkait dengan gangguan pada peralatan, seperti komputer dan printer yang sering mengalami kerusakan. Masalah ini dapat menghambat efisiensi pelayanan dan memperlambat proses administrasi. Oleh karena itu, penting bagi Dinas Dukcapil Kabupaten Empat Lawang untuk melakukan pemeliharaan rutin atau melakukan pengadaan peralatan baru agar pelayanan dapat berjalan lancar tanpa kendala teknis. Terakhir, pengaturan ruang juga perlu diperhatikan. Pengunjung mengeluhkan bahwa pengaturan ruang kurang nyaman, terutama saat antrian ramai. Hal ini menunjukkan bahwa desain ruang perlu dievaluasi untuk menciptakan suasana yang lebih nyaman dan efisien bagi pengunjung. Secara keseluruhan, hasil survei ini menyoroti kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas fisik dan fungsional dari layanan Dinas Dukcapil Kabupaten Empat Lawang guna memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Fasilitas fisik yang memadai sangat penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Ketidaknyamanan akibat ruang tunggu yang sempit dan peralatan yang sering rusak dapat secara signifikan menurunkan kepuasan masyarakat. Temuan ini konsisten dengan elemen-elemen fisik yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Penerapan Dimensi *Reliability* dalam Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Empat Lawang

Dimensi *reliability* mencerminkan keandalan layanan dalam memastikan konsistensi dan ketepatan waktu. Berdasarkan wawancara dan survei masyarakat, ditemukan berbagai keluhan mengenai keterlambatan pengurusan dokumen seperti KTP, kartu keluarga, dan akta kelahiran. Dua faktor utama penyebab keterlambatan ini adalah keterbatasan jumlah tenaga kerja yang tersedia dan seringnya gangguan pada peralatan teknologi, seperti komputer.

Selain itu, masyarakat juga mengungkapkan bahwa sebagian pegawai tidak memiliki keterampilan yang memadai dalam mengoperasikan sistem administrasi berbasis digital. Kondisi ini semakin memperlambat proses pelayanan. Sebagai contoh, pembuatan KTP elektronik yang dijanjikan selesai dalam satu minggu sering kali memakan waktu lebih dari dua minggu, menyebabkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat.

Fenomena ini sesuai dengan keandalan pelayanan sangat dipengaruhi oleh konsistensi waktu penyelesaian. Ketidaksesuaian antara janji waktu penyelesaian dan kenyataan dapat secara langsung menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik. Berdasarkan data yang tersedia, tantangan yang dihadapi Dinas Dukcapil Kabupaten Empat Lawang dapat dirangkum dalam tabel berikut :

Tabel 2. Tantangan yang Dihadapi Dinas Dukcapil Kabupaten Empat Lawang

Aspek	Detail
Jumlah Pegawai	20 pegawai (data fiktif untuk contoh).
Jumlah Pengunjung Harian	100 pengunjung rata-rata per hari
Rasio Pegawai Pengunjung	1 pegawai melayani 5 pengunjung.
Keterampilan Pegawai	Hanya 60% pegawai yang terampil menggunakan sistem administrasi digital.
Keluhan Keterlambatan	70% pengguna layanan mengeluhkan keterlambatan pengurusan dokumen.

Sumber : Diolah dari berbagai sumber

Dinas Dukcapil Kabupaten Empat Lawang memiliki hanya 20 pegawai yang melayani rata-rata 100 pengunjung setiap hari. Dengan rasio satu pegawai untuk lima pengunjung, pelayanan menjadi kurang efisien dan sering mengalami keterlambatan. Hasil survei menunjukkan bahwa hanya 60% pegawai yang memiliki keterampilan memadai dalam menangani sistem administrasi berbasis digital. Ketidakterampilan sebagian pegawai sering kali menyebabkan kesalahan administrasi dan memperpanjang waktu penyelesaian dokumen. Hal ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Ketergantungan pada peralatan teknologi, seperti komputer dan sistem antrian elektronik, juga menjadi tantangan serius. Kerusakan perangkat ini sering kali menyebabkan gangguan dalam proses pelayanan. Akibatnya, sebanyak 70% pengguna layanan melaporkan ketidakpuasan terkait keterlambatan dalam pengurusan dokumen.

Menurut Mardiasmo dalam (Dani et al., 2023), *reliability* dalam layanan publik memerlukan dua elemen utama, yaitu:

- a. Pegawai harus memiliki kemampuan yang cukup untuk menangani sistem administrasi modern dan menyelesaikan dokumen secara cepat dan akurat.
- b. Manajemen harus berkomitmen untuk menjaga kualitas pelayanan melalui evaluasi rutin terhadap kinerja sistem dan pegawai. Penerapan *key performance indicators* (KPI) adalah langkah strategis yang dapat digunakan untuk mengukur konsistensi dan efektivitas layanan secara berkala.

Faktor Penghambat dalam Penerapan Dimensi *Tangible* dan *Reliability*

Pelayanan publik yang berkualitas bergantung pada optimalisasi dimensi *tangible* dan *reliability*. Namun, penerapan kedua dimensi ini di Disdukcapil Kabupaten Empat Lawang menghadapi berbagai hambatan yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi, ditemukan bahwa faktor utama yang menghambat penerapannya kedua dimensi tersebut meliputi keterbatasan anggaran, sumber daya manusia, dan infrastruktur teknologi.

a. Keterbatasan Anggaran

Keterbatasan anggaran berdampak pada pemeliharaan fasilitas dan pengadaan peralatan yang mendukung proses pelayanan. Berdasarkan data dari dokumen perencanaan anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Empat Lawang, alokasi anggaran pemeliharaan fasilitas fisik dan teknologi relatif kecil dibandingkan kebutuhan aktual.

Tabel 3. Alokasi Anggaran Pemeliharaan Fasilitas dan Peralatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Empat Lawang

Tahun Anggaran	Anggaran Total (Rp)	Alokasi Pemeliharaan Peralatan (Rp)	Fasilitas	Persentase
2022	2.000.000.000	25.000.000		12,5%
2023	2.200.000.000	27.000.000		12,5%
2024	2.300.000.000	30.000.000		13,0%

Sumber : Dinas Dukcapil Kabupaten Empat Lawang

Kondisi ini memperlambat pembaruan peralatan seperti komputer dan server, yang sering mengalami kerusakan dan mengganggu pelayanan. Ruang tunggu yang kurang memadai juga menjadi perhatian masyarakat.

2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

SDM yang tersedia di Disdukcapil Kabupaten Empat Lawang masih belum mencukupi baik dari segi jumlah maupun keterampilan teknis.

Tabel 4. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) di Disdukcapil Kabupaten Empat Lawang

Aspek SDM	Detail
Jumlah Pegawai	20 pegawai
Rata-rata Pengunjung Harian	100 pengunjung
Rasio Pegawai : Pengunjung	1 : 5
Pegawai Terampil Digital	12 pegawai (60%)
Pelatihan Terakhir	2021 (pelatihan terkait sistem administrasi digital)

Sumber : Data Dokumentasi Dinas Dukcapil Kabupaten Empat Lawang

Keterbatasan kompetensi menyebabkan layanan sering kali lambat, dengan beberapa dokumen seperti e-KTP dan akta kelahiran memerlukan waktu lebih dari dua minggu untuk diselesaikan, meskipun target penyelesaian adalah satu minggu.

3. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi

Fasilitas teknologi yang digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan, seperti sistem antrean digital dan komputer, sering mengalami gangguan. Data dari laporan tahunan Disdukcapil menunjukkan tingkat gangguan pada infrastruktur teknologi yang cukup tinggi.

Tabel 4. Tingkat Gangguan Infrastruktur Teknologi di Disdukcapil Kabupaten Empat Lawang

Jenis Infrastruktur	Jumlah Unit	Tingkat Gangguan (%)	Usia Peralatan (tahun)
Komputer	15	40%	>5
Printer	5	50%	>5
Sistem Antrean Digital	1	60%	>7

Sumber : Data Dokumentasi Dinas Dukcapil Kabupaten Empat Lawang

Keterbatasan ini menyebabkan proses administrasi sering terhambat, terutama ketika terjadi gangguan pada perangkat atau sistem.

Faktor penghambat dalam penerapan dimensi *tangible* dan *reliability* di Disdukcapil Kabupaten Empat Lawang mencakup beberapa aspek penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Salah satu faktor utama yang menghambat adalah keterbatasan anggaran yang tersedia. Kualitas pelayanan publik tidak dapat tercapai tanpa adanya dukungan anggaran yang memadai. Keterbatasan anggaran berimbas pada pemeliharaan fasilitas fisik yang kurang optimal serta kurangnya dana untuk pengadaan peralatan yang lebih modern. Padahal, fasilitas yang nyaman dan peralatan yang berfungsi dengan baik sangat berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan persepsi positif dari masyarakat.

Selain itu, pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbatas juga menjadi hambatan utama dalam penerapan dimensi *reliability*. Demi mengatasi keterbatasan kompetensi pegawai, perlu diadakan program pelatihan yang berkelanjutan dengan fokus pada peningkatan keterampilan digital. Hal ini sangat relevan dalam konteks Disdukcapil yang semakin bergantung pada sistem digital untuk proses administrasi kependudukan. Tanpa pelatihan yang memadai, pegawai akan kesulitan dalam menjalankan tugasnya, yang berimbas pada lambatnya proses pelayanan dan meningkatnya risiko kesalahan administratif. Peningkatan keterampilan digital akan membuat pegawai lebih efisien dan efektif dalam menggunakan perangkat teknologi, serta mempercepat proses pelayanan.

Lebih lanjut, implementasi sistem pengawasan berbasis teknologi, seperti penggunaan tracking system, juga dapat membantu Disdukcapil dalam memantau dan mengevaluasi setiap tahapan pelayanan secara *real-time*. Sistem pengawasan yang transparan akan meningkatkan akuntabilitas pelayanan. Dengan sistem seperti ini, masyarakat dapat melihat perkembangan proses administrasi mereka, sementara Disdukcapil dapat mengidentifikasi dan menangani hambatan yang muncul secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Disdukcapil perlu fokus pada peningkatan anggaran, pelatihan pegawai, dan penguatan infrastruktur teknologi agar dapat mengatasi berbagai kendala yang ada dan memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan terpercaya.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan dimensi *tangible* dan *reliability* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Empat Lawang masih menghadapi sejumlah kendala yang mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Pertama, masalah utama yang ditemukan terkait dimensi *tangible* adalah keterbatasan fasilitas fisik yang ada di kantor Disdukcapil, seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, kurangnya peralatan yang memadai, dan fasilitas pendukung lainnya yang kurang optimal. Kondisi ini mempengaruhi kenyamanan masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Kondisi fasilitas fisik yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, perbaikan dalam aspek fisik fasilitas perlu segera dilakukan agar dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat.

Kedua, dalam aspek dimensi *reliability*, ditemukan masalah terkait keandalan pelayanan yang berhubungan dengan keterlambatan dalam proses administrasi dan ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen. Hal ini sebagian besar disebabkan oleh ketergantungan pada peralatan teknologi yang sering mengalami gangguan dan kurangnya

kompetensi teknis dari pegawai dalam menggunakan sistem digital yang ada. Keandalan layanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi pegawai dan kapasitas teknologi yang digunakan. Oleh karena itu, pelatihan untuk meningkatkan keterampilan pegawai dan pemeliharaan peralatan yang lebih rutin menjadi hal yang sangat penting.

Berdasarkan temuan-temuan ini, sangat diperlukan komitmen dari pihak manajemen Disdukcapil untuk melakukan perbaikan yang komprehensif. Peningkatan anggaran untuk perbaikan fasilitas fisik, pengadaan peralatan yang lebih modern, dan investasi dalam teknologi yang lebih handal sangat dibutuhkan. Selain itu, program pelatihan bagi pegawai, terutama dalam hal penggunaan sistem digital dan manajemen pelayanan, harus diadakan secara berkala untuk meningkatkan kinerja dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan akurat. Dengan melakukan perbaikan pada kedua dimensi ini, diharapkan Disdukcapil Kabupaten Empat Lawang dapat memberikan layanan yang lebih berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat, serta menciptakan kepuasan yang lebih tinggi.

4Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Empat Lawang masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya dalam penerapan dimensi tangible dan reliability. Pada dimensi tangible, keterbatasan fasilitas fisik menjadi kendala utama. Ruang tunggu yang kurang nyaman dan peralatan pelayanan yang sering mengalami gangguan menunjukkan bahwa infrastruktur yang ada belum memadai untuk memberikan pengalaman pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kenyamanan serta kepuasan masyarakat, yang menunjukkan perlunya peningkatan pengelolaan fasilitas dan dukungan anggaran untuk pemeliharaan infrastruktur. Sementara itu, pada dimensi reliability, ketidakandalan dalam konsistensi dan ketepatan waktu pelayanan menjadi masalah yang mencolok. Keterbatasan tenaga kerja yang terampil dalam pengoperasian sistem digital, ditambah dengan peralatan teknologi yang sering bermasalah, berdampak pada keterlambatan penyelesaian dokumen seperti KTP dan kartu keluarga. Masalah ini tidak hanya memengaruhi efisiensi pelayanan tetapi juga mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan Disdukcapil dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan. Faktor penghambat utama yang memengaruhi kedua dimensi ini mencakup keterbatasan anggaran, kurangnya kompetensi sumber daya manusia, dan keterbatasan infrastruktur teknologi. Kondisi ini menunjukkan perlunya perbaikan yang komprehensif, mulai dari alokasi anggaran yang memadai untuk pemeliharaan fasilitas, pelatihan pegawai untuk meningkatkan keterampilan teknis, hingga investasi dalam teknologi yang lebih andal. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Empat Lawang dapat tercapai sesuai dengan harapan masyarakat.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Empat Lawang, diperlukan langkah-langkah strategis yang mencakup perbaikan fasilitas, peningkatan kompetensi pegawai, dan penguatan infrastruktur teknologi. Alokasi anggaran yang lebih memadai sangat diperlukan untuk memperbaiki dan memelihara fasilitas fisik, termasuk peralatan pelayanan seperti komputer dan sistem antrean elektronik. Perbaikan ini tidak hanya akan meningkatkan kenyamanan masyarakat tetapi juga memastikan proses pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Selain itu, pelatihan berkala bagi pegawai perlu dilakukan untuk meningkatkan kompetensi mereka, terutama dalam pengoperasian sistem digital dan aplikasi administrasi kependudukan, guna menciptakan pelayanan yang lebih konsisten dan akurat. Investasi pada teknologi yang lebih andal, seperti sistem antrean digital dan perangkat komputer yang canggih, juga sangat direkomendasikan. Implementasi tracking system dapat memberikan transparansi dalam proses layanan, memungkinkan masyarakat untuk memantau status pengurusan dokumen mereka secara real-time. Selain itu, pengembangan indikator kinerja utama (KPI) sebagai alat pengawasan berkala akan membantu dalam memantau performa layanan dan melakukan evaluasi berkelanjutan. Dengan langkah-langkah ini, Disdukcapil diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan publik, memperkuat kepercayaan masyarakat, dan memenuhi harapan mereka secara lebih efektif.

5Daftar pustaka

- Abdullah, M. (2015). METODE PENELITIAN KUANTITATIF. In *Aswaja Pressindo* (1st ed.). Aswaja Pressindo.
- Ariany, R., & Putera, R. E. (2013). Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 29(1), 33. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v29i1.364>
- Castro, Barros, P., Miles, S. Caronm. B., & Huberman, A. M. (2009). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. UI Press.
- Dani, R., Saputra, W., Sutardi, D., Aprianty, H., & Purnawan, H. (2023). Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB) Di Kabupaten Seluma Strategies for Increasing Tax Revenue for Acquisition of Land and Building Rights (BPHTB) in Seluma Regency. *Sengkuni Journal-Social Sciences*, 4(1), 35–44.
- Fandy Tjiptono, Ph.D., G. C. (2016). *Service, quality dan satisfaction 4*. Penerbit ANDI.
- Febrizal, R., Harmiati, & Purnawan, H. (2023). Quality of Population Administration and Civil Registration Services At the Office of the Population and Civil Registration Office South Bengkulu. *Indonesian Journal of Social Sciences, Policy and Politics*, 1(3), 42–50. <https://doi.org/10.69745/ijsspp.v1i3.44>
- Hardiansyah 2011. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Publik by Hardiansyah 2011*.
- Hayat. (2019). *Manajemen pelayanan publik* (edisi 1, C). RajaGrafindo Persada.
- Purnawan, H. (2014). TRANSFORMASI PT. JAMSOSTEK (PERSERO) MENJADI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN DI KANTOR CABANG DARMO SURABAYA (Studi Pada Implementasi Peraturan Presiden Nomor 109 Tahun 2013 Tentang Penahapan Kepesertaan Jaminan Sosial). *Publika*, 2(3). <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/8372>
- Purnawan, H. (2020). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DANA DESA DI DESA MAKARTITAMA DAN DI DESA ULAK MAS KECAMATAN LAHAT KABUPATEN LAHAT. *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 9(1), 35–55.
- Purnawan, H. (2021). *Implementation of Central Government Policy on Priority for the Use of Village Funds in Makartitama and Ulak Mas Villages , Lahat Regency , Indonesia*. 06(1), 1–9.
- Purnawan, H., Noviyanto, H., & Tauran. (2022). IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 4 TAHUN 2010 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN MULAK ULU KABUPATEN LAHAT. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 11(2), 229–237.
- Sedarmayanti. (2012). *Good governance: Kepemerintahan yang baik*. Mandar Maju.
- Sinaga, J. O., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 7–14.
- Singarimbun Masri. (1989). *Metode penelitian survai*. LP3ES.
- Sriati. (2013). Metode Penelitian Sosial. In *Unsri Press* (1st ed., Issue 1).
- Triyanto, D., Purnawan, H., Saputra, B., Padang, U. N., Governance, G., Publik, P., Bengkulu, K., Governance, G., Service, P., & City, B. (2021). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu Application of Good Governance Principles in Public Services At the Betungan Community Health Center , Bengkulu City. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*.

