

Analisis Kualitas Pelayanan bagi Disabilitas dan Lanjut Usia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuasin*Analysis of Service Quality for Disabilities and Elderly in The Service of Population and Records Civil District Banyuasin***M. Tantowi Jauhari¹⁾, Nurmah Semil²⁾, Femi Asteriniah^{3*)}**¹ Magister Ilmu Administrasi Publik STISIPOL Candradimuka, Indonesia² Universitas Sriwijaya Indonesia³ STISIPOL Candradimuka Indonesia*E-mail correspondences: asteriniah@gmail.com**ABSTRAK**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Bagi Disabilitas dan Lanjut Usia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuasin. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa Kualitas Pelayanan Bagi Disabilitas dan Lanjut Usia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuasin sudah baik. Hal ini terlihat berdasarkan Analisis Kualitas Pelayanan Bagi Disabilitas dan Lanjut Usia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuasin yang meliputi dimensi dan indikator yang digunakan adalah : Tangibles / produk-produk fisik ; Reliability / kehandalan ; Responsiveness / daya tanggap ; Assurance / jaminan ; Empathy / empati yang semuanya sudah memiliki kualitas yang baik. Perlu melakukan upaya untuk lebih menyempurnakan sosialisasi kepada masyarakat desa tentang pentingnya dokumen kependudukan dan persyaratan pengurusan dokumen kependudukan, sehingga semakin banyak warga disabilitas dan lanjut usia yang paham dan mengerti akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan, karena dijamin sekarang hampir semua Lembaga menggunakan dokumen kependudukan sebagai salah satu alat untuk persetujuan; Optimalisasi sarana dan prasarana untuk penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuasin, seperti optimalisasi penggunaan papan petunjuk, serta optimalisasi sarana dan prasarana untuk mengantri; Memperbanyak akses layanan administrasi kependudukan bagi seluruh masyarakat di Kabupaten Banyuasin

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Disabilitas, Lanjut Usia, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the Quality of Services for The Disabled and Elderly in the Population and Civil Registry Office of Banyuasin Regency. The results of the study revealed that the Quality of Services for The Disabled and Elderly in the Population and Civil Registry Office of Banyuasin Regency was good. This can be seen based on the Analysis of Service Quality for The Disabled and Elderly in the Population and Civil Registry Office of Banyuasin Regency which includes the dimensions and indicators used are: Tangibles / physical products ; Reliability ; Responsiveness ; Assurance ; Empathy all of which are of good

quality. It is necessary to make efforts to further improve socialization to rural communities about the importance of population documents and the requirements for handling population documents, so that more and more people with disabilities and the elderly understand and understand the importance of having a population document, because now almost all institutions use population documents as a tool for approval; Optimization of facilities and infrastructure for the implementation of public services at the Banyuasin Regency Population and Civil Registry Office, such as optimizing the use of signs, as well as optimizing facilities and infrastructure for queuing; Increasing access to population administration services for all communities in Banyuasin Regency.

Keywords : *Quality of Service, Disability, Elderly, Population Service and Civil Registry*

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara atas barang dan jasa serta pelayanan administrasi publik menurut peraturan perundang-undangan. penyedia jasa. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus selalu berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat, karena keberhasilan suatu lembaga negara seringkali diukur dari kelebihan dan kekurangan pelayanan publik yang diberikan oleh birokrat kepada masyarakat. Mesin pemerintahan sebagai abdi negara dan masyarakat mempunyai tugas pokok yang tercermin antara lain dalam pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan serta dalam penyelenggaraan pelayanan sosial yang disebut pelayanan publik.

Tujuan penyelenggaraan pelayanan publik adalah untuk memenuhi

kebutuhan sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Karena pemerintah pada hakekatnya adalah abdi masyarakat atau pegawai negeri. Bagi sektor publik, melayani masyarakat sebagai konsumen merupakan pendekatan baru yang diadaptasi dari sektor swasta. Ada dua alasan untuk transisi sektor publik ke kualitas layanan. Pertama, pelayanan sektor publik selama ini memiliki citra buruk di kalangan pengguna layanan publik. Servqual mengajarkan penghormatan terhadap konstituen eksternal, yaitu komunitas yang dilayaninya. Kedua, mengingat tidak sedikit organisasi sektor publik yang bersifat profit maupun non profit.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik Untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kelompok pelayanan publik berdasarkan peraturan tsb adalah: a) Kelompok pelayanan Administrasi, yaitu layanan yang menyiapkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan publik, seperti kewarganegaraan. status, kualifikasi

pemilik atau manajemen lokasi dll. Surat-surat tersebut antara lain KTP, Akte Kelahiran, Akte Nikah, Akte Kematian, Sertifikat Kendaraan Bermotor, Surat Izin Mengemudi (SIM), STNK, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Hak Milik/Hak Tanah, dll.

Sumber daya manusia harus ditingkatkan, terutama di instansi pemerintah atau lembaga publik lainnya. Dengan tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas, pelayanan publik menjadi lebih baik dan kepercayaan masyarakat tercapai sehingga kepuasan masyarakat terhadap penggunaan layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan.

Tabel 1
SDM Pada Layanan Administrasi
Kependudukan di Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Banyuwangi

No	Jabatan	Pendidikan
1	Kepala Dinas	Pasca Sarjana
2	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk	Pasca Sarjana
3	Petugas <i>frontliner</i>	Sarjana
4	Petugas informasi (Konsultasi dan Pengaduan) 1	Sarjana
5	Petugas informasi (Konsultasi dan Pengaduan) 2	Sarjana
6	Petugas pelayanan administrasi (Petugas verifikasi data penduduk)	Sarjana

7	Petugas pelayanan administrasi (Petugas perekaman pas photo)	Sarjana
---	--	---------

Pejabat/birokrat pemerintah masih menunjukkan kedudukan yang kuat sebagai regulator, sehingga statis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sulit bagi pejabat pemerintah untuk memilih antara manfaat menjalankan fungsi regulasi dan manfaat menjalankan fungsi peningkatan layanan. Oleh karena itu, pejabat/birokrat pemerintah harus mengubah pola pikir dan tindakannya. Kualitas pelayanan publik tetap menjadi isu yang sangat penting, karena tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan terus berlanjut, meskipun belum ada perubahan besar dalam praktik pemberian pelayanan.

Sebagai penghasil pelayanan publik yang diperlukan masyarakat, negara harus bertanggung jawab dan berupaya untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik guna meningkatkan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus fokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Pada tahun 2003, sebanyak 63 pelayanan publik dibagi menjadi 3 kelompok, yaitu. jasa komoditas, jasa jasa dan jasa administrasi. Salah satu penerapan pelayanan publik adalah pelayanan kependudukan di lembaga negara. Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 2006 ps 23(1) pada

bagian tentang manajemen kependudukan, menurutnya "Manajemen kependudukan adalah serangkaian kegiatan untuk menyusun dan menerbitkan dokumen tentang kependudukan dan daftar kependudukan, data daftar kependudukan, pengelolaan data kependudukan dan hasil penggunaan umum .pelayanan dan pengembangan bidang lain".

Salah satu dokumen yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia berusia 17 tahun adalah kartu tanda penduduk atau biasa disebut KTP. Kartu tersebut juga berfungsi sebagai SIM, paspor, aplikasi lembaga sektor publik, uang elektronik yang memudahkan transaksi pembayaran, dan informasi kesehatan yang disematkan dalam sebuah chip. Program MyKad bahkan memungkinkan aplikasi pemerintah dan swasta dengan satu kartu. Hal ini sangat kontras dengan e-KTP ala Indonesia yang saat ini masih sebatas identitas kependudukan saja. Namun, layanan pembuatan KTP elektronik publik Indonesia tidak melayani masyarakat dengan kebutuhan khusus, termasuk kelompok rentan, difabel, dan lanjut usia. Penyandang disabilitas atau berkebutuhan khusus jasmani dan rohani serta lanjut usia memiliki status, hak, tugas, dan peran yang sama dengan warga negara lainnya. Menjamin hak dan kesempatan penyandang disabilitas di segala bidang kehidupan dan penghidupan diatur dalam ps 5 UU Penyandang Disabilitas 4/1997, yang menyatakan bahwa "Setiap penyandang disabilitas mempunyai hak dan

kesempatan yang sama di semua bidang kehidupan dan Bagian 19 UU Penyandang Disabilitas Pasal 8 Tahun 2016 menjelaskan bahwa penyandang disabilitas berhak atas pelayanan publik, termasuk hak atas akomodasi yang layak, tanpa diskriminasi, pendampingan, interpretasi dan penyediaan layanan selama optimal, wajar dan bernilai publik. layanan disediakan ruang tersedia di titik layanan publik tanpa biaya tambahan. Penyandang disabilitas memiliki hak kesempatan yang sama dengan masyarakat lainnya

Menurut Sinambela, dalam memberikan pelayanan harus mengikuti prinsip pelayanan, salah satunya adalah transparansi, yaitu terbuka, sederhana dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta dapat diberikan dengan cukup dan mudah dipahami. Dalam hal ini, para pekerja/birokrat sebagai pemberi pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang memadai dan mampu menjawab kebutuhan seluruh lapisan masyarakat sehingga penerima pelayanan memperoleh informasi dan kenyamanan yang cukup untuk memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan temuan awal peneliti menemukan bahwa ternyata yang terjadi di Kabupaten Banyuas sendiri, para penyedia layanan masih acuh untuk memberikan pelayanan yang optimal dan menyampaikan informasi kepada penerima layanan dalam penyusunan dokumen administrasi seperti KTP elektronik.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Semil, 2018: 47),

konsep kualitas pelayanan (*service quality*) berdasarkan persepsi konsumen dapat didefinisikan sebagai tingkat kesenjangan antara harapan-harapan atau keinginan-keinginan konsumen dengan kenyataan yang mereka alami. Harapan masyarakat (masyarakat yang dilayani) mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas barang atau jasa. Jika dilihat dari konteks masyarakat yang dilayani/konsumen, kualitas menunjukkan harapan masyarakat yang dilayani tentang apa yang harus diterimanya, yaitu pelayanan yang baik (prima).

Servqual didasarkan pada perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan terhadap layanan yang sebenarnya mereka terima (*perceived service*) dan layanan yang sebenarnya diharapkan/diinginkan (*expected service*). Jika kenyataan lebih besar dari yang diharapkan, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan baik, sedangkan jika kenyataan lebih buruk dari yang diharapkan, maka dikatakan kualitas pelayanan buruk. Jika kenyataan sesuai dengan harapan, pelayanan memuaskan.

Sementara itu, Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Semil, 2005:38) mengembangkan indikator kinerja pelayanan yang berkualitas menjadi lima dimensi. Indikator tersebut dikembangkan berdasarkan apa yang diharapkan konsumen atas pelayanan tersebut yang dikenal dengan konsep Servqual (*Service Quality*), yang terdiri dari : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

Penjelasan lebih lanjut mengenai lima dimensi indikator kinerja pelayanan yang berkualitas tersebut adalah :

a. *Tangibles* (produk-produk fisik)

Tersedianya fasilitas sarana fisik perkantoran, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Dimana Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah :

- 1) Tersedianya fasilitas fisik
- 2) Perlengkapan
- 3) Sarana komunikasi
- 4) Peralatan yang modern

b. *Reliability* (kehandalan)

Merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, terutama pelayanan tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang dijanjikan dan setiap saat tanpa kesalahan. Atribut dimensi ini meliputi:

- 1) Untuk memberikan layanan sebagaimana diizinkan
- 2) Bertugas mengurus urusan pelayanan konsumen
- 3) Memberikan pelayanan kesan pertama yang baik kepada konsumen
- 4) Memberikan layanan tepat waktu
- 5) Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan dilakukan

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Yaitu kemauan atau kemauan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang diperlukan kepada konsumen.

Membuat konsumen menunggu, apalagi tanpa alasan yang jelas, menimbulkan kesan negatif yang seharusnya tidak terjadi. Jika kesalahan ini tidak segera diperbaiki, bisa menjadi pengalaman yang berkesan dan menyenangkan.

Atribut dari dimensi ini adalah:

- 1) Memberikan pelayanan yang cepat
- 2) Kesiapan membantu /mendampingi konsumen
- 3) siap menjawab pertanyaan konsumen.

d. Assurance (jaminan)

Meliputi pengetahuan, keterampilan, keramahan, kesopanan dan kehandalan contact person untuk menghilangkan keraguan konsumen dan membuat konsumen merasa aman dan bebas resiko. Atribut dari dimensi ini adalah:

- 1) Karyawan yang memberikan kepercayaan kepada konsumen
- 2) Memberi konsumen rasa aman saat menggunakan Layanan perusahaan
- 3) Staf yang sopan
- 4) Karyawan dengan pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen

e. *Emphaty* (empati)

Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah :

- 1) Pegawai mampu melaksanakan tugas Pelayanan
- 2) Telah terdapat kejelasan/kepastian tentang pelayanan yang diberikan
- 3) Pegawai mempunyai perhatian dan memahami kebutuhan para pengguna pelayanan
- 4) Terdapat kemudahan dalam melakukan hubungan dan komunikasi

Studi atau kajian tentang kualitas pelayanan seolah berkaitan dengan angka (kuantitatif). Walaupun kajian tentang kualitas pelayanan banyak dilakukan dengan menggunakan metode survei, tetapi sebenarnya pelayanan itu sifatnya abstrak (tidak dapat diraba tapi bisa dirasakan). *Service excellence* adalah “mempermudah segala proses yang berjalan”, hal ini memerlukan organisasi untuk melakukan apa yang mereka janjikan dan jika ketika segalanya berjalan salah, maka supaya mempunyai system untuk menangani mereka (penanganan keluhan).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan kuantitatif, untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan atau kondisi keadaan yang diteliti sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data-data yang objektif dalam rangka menganalisis Kualitas Pelayanan Bagi Disabilitas dan Lanjut Usia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis

data penelitian kualitatif berupa wawancara dengan para informan penelitian maupun buku, peraturan, dokumen, jurnal dan literatur lainnya, dan data kuantitatif berupa angka-angka statistik ataupun koding-koding yang dapat dikuantifikasi, yang dianggap relevan dengan penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian inilah diperoleh gambaran bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan Bagi Disabilitas dan Lanjut Usia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuasin.

Menurut Parasuraman Tangibles adalah tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Tangibles meliputi tampilan fisik pelayanan berupa :

1. Fasilitas fisik;
2. Penampilan staf;
3. Sarana dan prasarana yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan;
4. Perwakilan fisik dari layanan, seperti kartu kredit plastik atau pernyataan bank; dan
5. Pelanggan lain dalam fasilitas pelayanan.

Analisis ini untuk melihat Kesiapan sarana dan prasarana fisik dalam Kualitas Pelayanan Bagi Disabilitas dan Lanjut Usia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuasin. Kesiapan sarana fisik berarti kesediaan alat atau media atau suatu kondisi dimana alat atau media itu siap berbuat sesuatu atau memberi respon,

sedangkan prasarana secara etimologis berarti alat tidak langsung untuk mencapai tujuan. Untuk lancarnya suatu tugas dalam suatu organisasi haruslah ditunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, karena tanpa sarana dan prasarana yang memadai maka jalannya organisasi akan terhambat.

Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuasin dalam menjalankan tugas pelayanan kepada penduduk, khususnya bagi penyandang Disabilitas dan Lanjut Usia yang melakukan pembuatan/pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil haruslah ditunjang oleh prasarana yang memadai sehingga pelayanan terhadap penduduk akan berjalan sebagaimana mestinya.

Pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Banyuasin telah tersedia sarana berupa ruang tunggu pelayanan dan ruang pelayanan bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia yang hendak mengurus administrasi kependudukan, namun belum ada jalur pandu penyandang disabilitas yang dapat digunakan dengan baik " . .

Gedung Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuasin sudah baik dan bagus, lokasinya strategis dan mudah dijangkau dekat jalan raya, kendaraan angkutan umum, dan ojek pun banyak, halaman parkirnya luas, masyarakat yang hendak mengurus administrasi kependudukan bisa langsung datang ke kantor ini " . .

Kondisi ruang tunggu pelayanan dan ruang pelayanan bagi kami penyandang disabilitas sudah

bagus dan tertata rapih, namun belum tersedia jalur pandu penyandang disabilitas". .

Hasil wawancara dan studi perpustakaan penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam melaksanakan urusan administrasi kependudukan. Untuk menyelenggarakan tugas pokok dan fungsinya Dinas ini mempunyai program kerja meningkatkan pelayanan yang masih belum optimal pelayanan kepada masyarakat dan perlu peningkatan kemampuan dan keterampilan aparaturnya agar dapat melaksanakan pelayanan dokumen kependudukan yang berkualitas bagi seluruh warga masyarakat atau stakeholder.

Di dalam Gedung Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuasin telah tersedia ruang tunggu pelayanan dan ruang pelayanan bagi penyandang disabilitas yang hendak mengurus administrasi kependudukan. Kondisi ruang tunggu pelayanan dan ruang pelayanan bagi penyandang disabilitas sudah bagus dan tertata rapih, dan terdapat jalur pandu penyandang disabilitas yang dapat digunakan dengan baik.

Terkait proses pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuasin, ruang dan fasilitas kantor merupakan sarana penunjang pada pelaksanaan proses pelayanan pendaftaran penduduk, perubahan data dan pemberian informasi dan penanganan administrasi

kependudukan yang akan memberikan pengaruh kepada petugas layanan dan penerima layanan. Kenyamanan ruangan dan kelengkapan fasilitas kantor akan berdampak pada kepuasan masyarakat.

Bagi Disabilitas dan Lanjut Usia yang hendak mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuasin tersedia kursi roda yang dapat digunakan. Serta tersedia alat bantu komunikasi yang lengkap untuk membantu penyandang disabilitas dan lanjut usia, seperti alat bantu dengar dan alat bantu tulis .

Kondisi ruang pelayanan dan fasilitas kantor ~~saya lihat~~ sudah cukup modern, lengkap dan dalam kondisi baik.

Papan Petunjuk Loker Pelayanan

Hasil wawancara dan studi perpustakaan penelitian menunjukkan bahwa untuk membantu kegiatan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuasin ini telah tersedia Ruang tunggu dan ruang pelayanan dengan fasilitas kantor terlihat sudah modern, lengkap dan dalam kondisi baik. Terdapat alat-alat komputerasi yang lengkap, mesin antrian, loket pelayanan, televisi, AC, kursi tunggu, dan bagi Disabilitas dan Lanjut Usia yang hendak mengurus administrasi kependudukan tersedia kursi roda yang dapat digunakan. Serta tersedia alat bantu komunikasi yang lengkap untuk membantu penyandang disabilitas dan lanjut usia, seperti alat bantu dengar dan alat bantu tulis. Selain

itu terdapat Musholla dan toilet dan sarana penunjang lainnya untuk meningkatkan kepuasan penerima layanan.

Bahan komunikasi sebagai sarana pendukung dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat yang hendak mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus tersedia. Bahan komunikasi seperti poster, leaflet/brosur, spanduk, banner, dan filler merupakan bagian yang penting dalam pemberian informasi tidak langsung kepada masyarakat. Adapun bahan komunikasi isi/konten informasi yang akan diberikan dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Ketersediaan bahan komunikasi yang digunakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuasin cukup baik dan lengkap. Dinas ini telah melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk sosialisasi langsung dilakukan dengan cara tatap muka berupa sosialisasi ke berbagai Instansi, Badan Usaha, Organisasi dan sebagainya. Untuk sosialisasi tidak langsung dilakukan dengan cara melalui media poster, leaflet/brosur, spanduk, banner, filler, iklan radio, media koran dan sebagainya .

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuasin telah menyiapkan sarana dan prasarana penunjang yang cukup modern dalam menjalankan tugas pelayanan kepada penduduk, dalam hal ini khususnya bagi penyandang Disabilitas dan Lanjut Usia

yang hendak mengurus administrasi kependudukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Bagi Disabilitas dan Lanjut Usia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuasin sudah baik. Namun, untuk lebih ditingkatkan lagi agar semua warga Disabilitas dan Lanjut Usia semuanya bisa mendapatkan pelayanan. Adapun kesimpulan sebagai hasil dari kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tangibles (produk-produk fisik)
 - a. Kesiapan sarana dan prasarana fisik
Kondisi gedung sudah bagus, lokasi strategis dan mudah dijangkau masyarakat,
 - b. Kesiapan Personil
SDM pada layanan administrasi kependudukan secara kuantitas dan kualitas sudah memadai, terdiri dari 10 (Sepuluh) orang yaitu : Kepala Dinas, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Petugas frontliner, Petugas Informasi (Konsultasi dan Pengaduan) : 2 orang, Petugas pelayanan administrasi (Petugas verifikasi data penduduk, petugas perekaman pas photo, petugas perekaman tanda tangan dan seluruh sidik jari tangan) : 3 orang, Petugas di loket KK : 1 orang, Petugas di loket e-KTP : 1 orang. Personil tersebut memiliki tingkat pendidikan Pasca Sarjana (S2) : 2 orang, dan Sarjana (S1) : 8 orang. Keberhasilan pencapaian tujuan layanan administrasi kependudukan tentu bergantung pada kesiapan personil

sebagai pelaksana operasional yang kuantitasnya memadai, serta handal dan berkualitas.

2. Reliability (kehandalan)

a. Kompetensi dan profesionalisme pelayanan

Kompetensi dan profesionalisme pelayanan sudah baik. Ini terlihat dari berbagai hal, diantaranya : petugas memiliki ilmu pengetahuan, keterampilan, kecakapan dan keahlian dalam bidangnya; memiliki tingkat kemandirian yang tinggi; memiliki kemampuan untuk berkolaborasi dan bekerja sama; senantiasa berorientasi pada jasa dan bekerja sesuai SOP pelayanan; dan berorientasi pada masa depan.

b. Kemampuan menyediakan layanan dengan cepat, tepat, dan handal

Petugas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Banyuasin telah berupaya memberikan pelayanan secara handal, cepat dan tepat waktu, baik waktu tunggu maupun waktu layanan yang sesuai SOP pelayanan yang telah ditetapkan. Petugas pelayanan memberikan informasi, serta melakukan pencatatan dalam administrasi kependudukan, baik itu verifikasi data penduduk dan perekaman pas photo, perekaman tanda tangan dan seluruh sidik jari tangan secara cepat dan benar.

3. Responsiveness (daya tanggap)

a. Aksesibilitas atau kemudahan untuk mendapatkan pelayanan

Masyarakat mendapatkan kemudahan akses dari lokasi yang mudah dijangkau serta sarana pelayanan yang memadai, dan sudah memanfaatkan teknologi

telekomunikasi dan informatika (online). Pelayanan sudah sesuai dengan SOP pelayanan yang ditetapkan. Selain melakukan upaya dan kebijakan dengan Inovasi Pelayanan, agar lebih memberikan aksesibilitas untuk mendapatkan pelayanan bagi seluruh masyarakat di Kabupaten Banyuasin, maka Disdukcapil juga telah membentuk Unit Pelaksana Teknis Disdukcapil di 21 Kecamatan.

b. Daya tanggap terhadap aspirasi, kebutuhan, kepentingan dan masalah layanan

Daya tanggap petugas terhadap aspirasi, kebutuhan, kepentingan dan masalah layanan masyarakat sudah terlaksana dengan baik. Ini direalisasikan untuk selalu menjaga kesinambungan pelayanan prima. Petugas memberikan informasi, penjelasan mengenai pelayanan dengan bijaksana, mendetail, dan mengarahkan. Petugas sudah cepat tanggap dan sigap dalam memberikan pelayanan sesuai yang dibutuhkan oleh masyarakat. Petugas segera merespon tanpa menunda-nunda saat menanggapi keluhan dari masyarakat, dan saat masyarakat menghadapi kesulitan atau kebingungan dalam mengurus layanan administrasi kependudukan.

4. Assurance (jaminan)

a. Jaminan bahwa problem yang dihadapi masyarakat dapat teratasi, atau kebutuhannya dapat terpenuhi
Terdapat jaminan bahwa problem yang dihadapi masyarakat dapat teratasi, atau kebutuhannya dapat terpenuhi dengan baik. Ketepatan

waktu pelayanan yang diberikan terjamin cepat dan tepat, serta adanya jaminan kepastian bebas biaya. Petugas melayani dengan sopan santun, memberikan informasi dan penjelasan dengan rinci, jelas dan tepat menggunakan sarana pendukung komunikasi yang tersedia.

- b. Kredibilitas pemberi layanan: nama dan perilaku pelayanan, kejujuran, integritas, jaminan keselamatan, kerahasiaan, keamanan, dan reputasi Kredibilitas pemberi layanan administrasi kependudukan, dalam hal ini Petugas memiliki kemampuan ilmu pengetahuan untuk dapat berkomunikasi dengan baik agar dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko, dan ragu-ragu; Petugas memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang terjamin bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ari Kunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dahmiri. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun (Studi Pada Mahasiswa Universitas Jambi)*. Universitas Jambi
- Diklat Depdagri. 2006. *Standar dan Ciri Pelayanan yang baik (Prima)*. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan*

Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

- Fauziah, Agni. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi*. Universitas Pasundan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/ 2003.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metodelogi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pamudji, S. 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jakarta: Widyapraja.
- Rahayu, Amy Y.S. 2016. *Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality (Servqual), dalam Bisnis dan Birokrasi*, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*.
- Rustan, Nurainah. 2021. *Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di masa Pandemi Covid-19 Di Kota Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Salim, Peter dan Yenni Salim. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.

- Semil, Nurmah. 2018. Pelayanan Prima Instansi Pemerintah. Depok. Prenada Media Group.
- Semil, Nurmah. 2005. Analisis Kinerja Pelayanan Publik Instansi Pemerintah (Studi Kasus di Kantor Pertanahan Kota Semarang). Tesis. Semarang. Universitas Diponegoro
- Singarimbun, Masri, Sofian Effendi, 2011. Metode Penelitian Survey, LP3ES, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Strauss, Anselm. L dan Juliet Corbin, 1990. Basic of Quality Research : Grounded Theory Procedures and Techniques, Sage Publications, The International Professional Publisher Newbury Park London, New Delhi.
- Sugiyono, 2004. Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Thoha, Miftah. 2002. Perspektif Prilaku Birokrasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- WJS Poerwadarminta, 1989. Kamus Umum Bahasa Indonesia (KBBI), Balai Pustaka, Jakarta.