

JURNAL DIA UNTAG

by Amalia Khaula Yukiza

Submission date: 21-Jul-2022 09:53AM (UTC+0700)

Submission ID: 1873234609

File name: KUALITAS_PELAYANAN_ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN_Fix.pdf (622.74K)

Word count: 4668

Character count: 35734

KUALITAS PELAYANAN ADMINITRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN TANGGULANGIN KABUPATEN SIDOARJO

Amalia Khaula Yukiza
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Yukiza04@gmail.com

Hendra Sukmana
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
hendra.sukmana@umsida.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo. Serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo sudah diterapkan dimensi aspek bukti fisik (*tangible*), aspek kehandalan (*Reliability*), aspek ketanggapan (*Responsiveness*), aspek jaminan (*Assurance*), dan aspek empati (*Emphaty*) yang meliputi seluruh pembahasan indikator, namun ada beberapa indikator yang berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat. Dalam penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), kesadaran masyarakat, sarana dan prasarana.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan Administrasi, Kependudukan.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan adalah tugas utama aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan lewat aktivitas orang lain secara langsung. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1).

Dalam Negara Indonesia pelaksanaan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan hasilnya sebagaimana diketahui sangat luas karena mengenai seluruh ruang publik baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain. Dalam bidang ekonomi,

buruknya pelayanan publik akan menghasilkan pada penurunan investasi yang dapat berakibat terhadap Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) pada industri-industri dan tidak terdapatnya lapangan kerja baru yang juga akan berpengaruh terhadap angka pengangguran yang sangat meningkat. Akibat lebih lanjut dari masalah ini adalah timbulnya kerawanan sosial (Mahsyar, 2011).

Kualitas pelayanan adalah usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk mengasihikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka menggapai tujuan personal. Salah satu pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban, melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta mengerjakan yang hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang untuk menyediakan jasa atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. (Ratna, 2017).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan memastikan jadwal pelayanan maka pemerintah mempunyai konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melakukan pelayanan dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus di nilai dari pelayanan publik di Indonesia dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Kecamatan Tanggulangin menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik. (Kepmen Pan No 63 Tahun 2003).

Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan keefektifitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu membantu dalam hal membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, ijin keramaian, legalisasi surat-surat. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu

memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawabnya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya belum pastinya waktu sehingga berakibat rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. (Ones, 2015).

Beberapa peneliti sebelumnya telah menjelaskan tentang Kualitas Pelayanan Publik Adminitrasi Kependudukan antara lain yaitu:

Pertama, Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan (Rohman Nur Alifian, Ati Umi Nurul, Abidin Zainal agus, 2021). Hasil penelitian Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (*tangible*) Kantor Kecamatan Purwodadi belum memenuhi fasilitas pelayanan yang mencukupi untuk pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Dalam aspek kehandalan (*reliability*), (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Aspek daya tanggap (*responsiveness*) pengawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlibat antara petugas dan masyarakat saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung. Dilihat dari aspek jaminan (*Assurance*) khususnya keamanan di Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir. Kemudian ada barang yang tertinggal diruang pelayanan akan disimpan oleh petugas sampai pemiliknya mengambil. Aspek empat (*emphaty*), yang diberikan pihak Kecamatan Purwodadi yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai aturan pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana dan prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga.

Kedua, Kualitas pelayanan Publik Di Pemerintahan Desa Cahya Baru Kecamatan Jejangkit Kabupaten Barito Kuala (Norliani Erni, Herman Murdiansyah, Fibriyanita Fika, 2021). Hasil penelitian ini menunjukan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Cahya Baru Kecamatan Jejangkit Kabupaten Barito Kuala sudah menerapkan dimensi *tangibel*, *realiability*, *responsiviness*, *assurance* dan *emphaty* beserta pembahasannya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Cahya Baru Kecamatan Jejangkit Kabupaten Barito Kuala

adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

Ketiga, Kualitas Pelayanan Publik di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan (Bella Nasi, Kimbal L. Marthen, Lopian T.M, 2017). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik di desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan sudah diterapkan dimensi *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Namun masih ada beberapa indikator di dalamnya yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain Pemerintah Desa Lalumpe belum memiliki kantor desa yang orang. Dari pembahasan penilaian *Reliability* yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar sudah berjalan baik sesuai prosedur yang ada, hanya saja masalah disiplin masih kurang dan perlu untuk ditingkatkan. Indikator *Tangibles* yaitu penyediaan yang memadai sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya masih kurang dan butuh perhatian karena masih terdapat aparat desa yang hanya lulusan sekolah dasar (SD). Dan keterbatasan beberapa fasilitas yang diperlukan. Indikator *Responsiveness* yaitu keinginan untuk melayani dengan cepat masih kurang karena pelayanan publik di kantor desa Bulontio Barat masih terpusat pada sekretaris desa (Sekdes), kondisi ini sangat berpengaruh dalam pelayanan kepada masyarakat. Indikator *assurance* yaitu perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan sudah baik karena dalam segi penampilan sudah rapi, dan sopan dalam melayani masyarakat. Indikator *Emphaty* yaitu kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat sudah baik karena aparat desa bertanya tentang kebutuhan masyarakat dan mendengarkan apa yang disampaikan oleh masyarakat dalam proses pelayanan.

Peneliti menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait melayani publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat menyampaikan proses KTP tidak kesesuaiannya waktu yang seharusnya yaitu tiga hari. Standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP hingga enam sampai tujuh hari yang dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu KTP harus menunggu penyelesaian dari kantor pusat yang membutuhkan waktu. Itulah faktor utama mengakibatkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan SDM, yaitu pegawai atau karyawan yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen, dan pelanggan. Pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari kinerja SDM yang ada di Instansi pemerintah atau lembaga yang melakukan pelayanan publik. Di Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo pegawai melayani pengurusan administrasi masyarakat dengan adil tanpa diskriminasi melayani dengan sepenuh hati, namun selama penelitian yang dilakukan masih

ada pegawai datang terlambat karena ada kendala waktu perjalanan sehingga mengakibatkan keterlambatan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini dapat dirumuskan, bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. (Penulis, 2022)

B. Teori dan Konsep

Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Atik Se⁵gi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah bentuk jasa pelayanan, baik mengenai bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka menentukan peraturan perundang-undangan. Menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah melayani keperluan personal atau organisasi yang mempunyai kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada customer layanan.

Kualitas pelayanan memerlukan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat melayani yang memenuhi enam dari sepuluh pembahasan pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000) yaitu "kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan". Jika pelayanan yang diberikan telah mencapai kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Aparat pemerintah di seluruh Indonesia melakukan pelayanan dengan baik sesuai apa yang diinginkan oleh masyarakat. Masih banyak yang dibenahi dari pelayanan publik di Indonesia, tidak menutup kemungkinan di Kecamatan Tanggulangin salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik. Kecamatan Tanggulangin merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Tanggulangin meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan ada pelayanan yang direkomendasikan antara lain: pembuatan akte kelahiran, akta pernikahan, akta tanah, ijin usaha (HO).

Teori Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry⁴ (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan) dan Emphaty (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. *Tangible* (berwujud): kualitas pelayanan yang merupakan sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Realibility* (kehandalan): kemampuan dan kehandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan): kewajiban untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance* (jaminan): jaminan yang diterimakan oleh pegawai kepada konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan
5. *Emphaty* (empati): sikap tegas tetapi penuh pelayanan dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :
 - a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

C. Metode

Penelitian ini menggunakan desain penelitian metode kuantitatif deskriptif untuk mengukur kualitas pelayanan publik Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Lokasi penelitian adalah tempat dimana dilakukannya penelitian terutama dalam menangkapkejadian atau peristiwa yang sebenarnya,

dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data penelitian yang akurat (Moleong, 2011:127).

Menurut Bungin (2012:53) ia menyatakan bahwa pada syarat sampling yang penting ialah bagaimana penentuan informan kunci (*key informan*) atau situasi sosial tertentu yang sarat informasi. Yang akan menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah para elit pemerintahan itu sendiri, dengan kata lain Kepala Kecamatan Tanggulangin, Sekertaris Kecamatan Tanggulangin, TU serta Informan-informan terkait sebagai pendukung dalam penelitian ini. Untuk mendapatkan data primer pada penelitian ini, penulis melaksanakan observasi lapangan setelah itu melakukan wawancara dengan informan serta menuliskan data yang sesuai dengan fakta yang terjadi. Informan dalam sumber data primer disini yaitu Kepala Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Data Sekunder di peroleh penulis dari buku, internet, dokumen terkait Kualitas Pelayanan administrasi kependudukan Pemerintah serta media lainnya karena berguna sebagai pendukung atau pelengkap terkait dengan permasalahan yang tengah diteliti. Teknik pengumpulan data merupakan cara atau strategi untukmendapatkan data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan. Untuk memperoleh data dan informasi serta keterangan - keterangan bagi kepentingan penulis penulis teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

1. Teknik Wawancara (Interview)

Wawancara merupakan percakapan antara pewawancara dengan narasumber penelitian (*key informan*) yang membahas mengenai suatu permasalahan dilapangan. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yakni pewawancara dan terwawancara.

2. Teknik Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja sistematis, mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan. Teknik ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo.

3. Teknik Dokumentasi

Dokumen adalah catatan kejadian yang telah lalu. Dokumen itu dapat berupa tulisan, gambar misalnya foto-foto yang dilakukan peneliti untuk membuktikan sudah turun lapangan.

Teknik analisis data ialah metode memproses data menjadi informasi. Disaat melaksanakan penelitian perlu menganalisis data, agar data mudah dipahami. Patton berpendapat bahwa analisis data meliputi mengorganisasi data dengan permasalahan. Spradley pun mengungkapkan pendapatnya bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif mempunyai tahapan-tahapan yang berawal dari hal yang luas (analisis domain), taksonomi, dan kompensial, analisis tema kultural.

1. Pengumpulan data

Proses pertama diawali dengan pengumpulan data. Upaya mengumpulkan data dengan berbagai macam cara melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan sebagainya. Hasil Peneliti setelah terjun lapangan di jadikan satu selanjutnya masih berupa data yang mentah yang pada awalnya peneliti mendatangi lokasi dan melakukan wawancara, observasi kepada informan terkait kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo.

2. Reduksi data

Reduksi data ialah merangkum serta memfokuskan pada hal yang

penting dan data yang tidak penting dibuang, sehingga akan mendapatkan gambaran yang jelas dan memilah data yang dibutuhkan sesuai fokus penelitian selain itu data yang sudah pilih berkaitan erat dengan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo.

3. Penyajian data

Penyajian dapat dikatakan sebagai kumpulan informasi yang sudah disusun yang dapat memungkinkan penarikan kesimpulan serta pengambilan tindakan kerja selanjutnya. Hal itu bagian juga dari analisis. Data yang utamanya dari proses wawancara, pengamatan, dokumentasi yang selanjutnya dicatat yang terkait dengan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo.

4. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan tahapan akhir dalam analisis data yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada rumusan masalah secara tujuan yang hendak dicapai. Kesimpulan adalah jawaban dari permasalahan yang ada dengan di dukung dengan bukti yang akurat pada proses penelitian berkaitan dengan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menurut (Dwiyanto, 2009) lebih lanjut mengemukakan tentang standar pelayanan publik yaitu : Standar pelayanan publik dianggap sebagai norma, karena dalam penerapan standar tersebut meliputi dimensi- dimensi sebuah norma, yaitu: dimensi kognitif yang berisi tentang bagaimana mengembangkan praktik-praktik yang mampu membantu organisasi mencapai tujuannya.

Prinsip Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan bahwa kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Menurut (Winarsih, 2010), Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Publik yang perlu menjadi pedoman oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prodesur pelayanan yang ditetapkan dan dilaksanakan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat atau pengguna layanan.
2. Kejelasan, dalam arti adanya kejelasan dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan. Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan public
 - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan public dapat

diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Ekonomis, bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.¹
5. Keamanan, dalam arti proses dan produk pelayanan publik memberikan¹ rasa aman dan kepastian hukum bagi penerima pelayanan yaitu publik.
6. Tanggung jawab mengartikan pimpinan menyelenggarakan pelayanan publik atau pejabat dimandati bertanggungjawab atas pelaksanaan¹ pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan Akses, dalam arti tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, dalam arti pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kesampaian, dalam arti lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Sehingga setiap pelaksanaan pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan untuk jaminan adanya kepastian untuk penerima pelayanan yang bermanfaat menjadi struktur birokrasi di pusat maupun di daerah mampu dalam mendapatkan kualitas pelayanan yang¹ sama. Standar pelayanan menurut (Rahmayanty, 2010) sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan yang ditentukan untuk pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu pengerjaan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan dari hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.
5. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Gambaran umum Tanggulangin adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Tanggulangin berada di sebelah selatan ibu kota Sidoarjo dan hanya berjarak 9 km dari pusat kota Sidoarjo. Sebelah barat berbatasan dengan kecamatan Tulangan, sebelah selatan berbatasan dengan kecamatan Porong, sebelah utara berbatasan dengan kecamatan Candi, sedangkan sebelah timur berbatasan dengan kecamatan Candi dan Porong.

VISI & MISI Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo

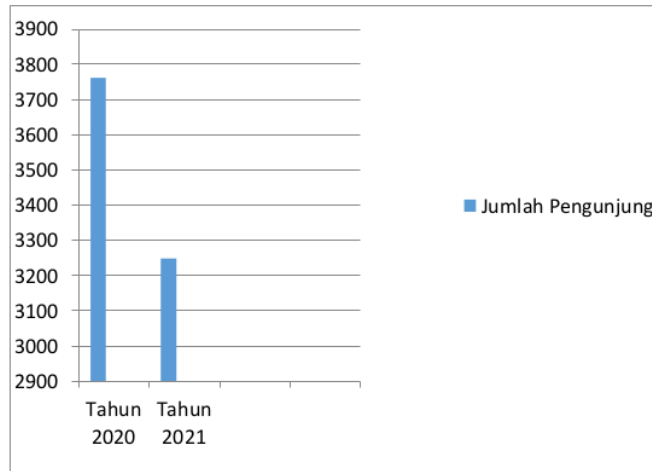
VISI : "Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan pemulihan serta

peningkatan perekonomian desa".

MISI : "Mewujudkan pelayanan yang prima dan berkualitas pada masyarakat guna terciptanya aparatur kecamatan yang profesional serta Menumbuhkan sikap usaha mandiri masyarakat guna meningkatkan tingkat kesejahteraan dan perekonomian di kecamatan Tanggulangin".

MOTTO: "Tekad kami adalah Pelayanan cepat, tepat dan memuaskan".

Gambar 1. Grafik Pengunjung di Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo



Sumber: Data yang diolah 2022

Pembahasan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Pelaksanaan administrasi yang dilakukan perangkat di Kecamatan Tanggulangin, meliputi pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi, Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya keluhan masyarakat terhadap pengelolaan dalam menyiapkan administrasi yang diperlukan, sehingga perlu untuk melihat kualitas pelayanan yang mereka berikan untuk masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut untuk menata pelayanan administrasi secara baik penulis menggunakan teori yang disampaikan oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006) dalam menilai kualitas pelayanan melalui 45 (lima) variabel. Adapun variabel tersebut adalah Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*emphaty*) Teori ini dipilih peneliti karena indikator-indikator yang dikemukakan oleh Parasuraman ini diharapkan dapat menjelaskan secara komprehensif tentang "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo".

1. Bukti langsung/ kenampakan fisik (*tangibles*)

Bukti langsung/ *tangibles* merupakan sarana fisik gedung perkantoran, peralatan, pegawai, dan fasilitas lain. seperti komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Dari hasil penelitian terkait *Tangibles* berupa sarana fisik dan fasilitas pendukung pelayanan di Kecamatan

Tanggulangun sudah tersedia bisa terlihat dari gedung pertemuan, gedung pemerintahan dan pelayanan. untuk ruang khusus camat dan perangkat camat sudah ada, walaupun belum semuanya untuk perangkat. Ada juga yang masih gabung. Fasilitas lainnya seperti mushola 1 (satu), untuk parkirannya kami juga menyediakan didepan. Masyarakat bisa parkir ditempat yang sudah disediakan. Ruang pendukung seperti ruangan khusus pelayanan juga sudah ada. Sedangkan Prasarana lainnya juga ada 2 (dua) mobil untuk mempercepat aktivitas luar kecamatan maupun dalam kecamatan serta ada komputer 11 (sebelas) dan Laptop 5 (lima) unit yang diberikan kepada perangkat, serta kelengkapan ruangan seperti AC, Kipas, Wifi, telepon kantor juga sudah tersedia.

Gambar 2. Ruang Pelayanan



Sumber : Data yang diolah peneliti 2022

2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan atau *reliability* adalah pelaksanaan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Berkaitan dengan *reliability* adalah kemampuan petugas untuk mendapatkan pelayanan di Kecamatan Tanggulangun, Kabupaten Sidoarjo. Dalam pelayanan masyarakat menggunakan bahasa Jawa. Cara ini untuk lebih paham setiap kebutuhan masyarakat yang sudah terbiasa menyampaikan dengan bahasa Jawa. Kami berusaha untuk bekerja yang terbaik kepada masyarakat. Dalam menyelenggarakan pelayanan tentunya mempunyai bekal yang cukup dan kelengkapan fasilitas yang mendukung untuk mempercepat proses pelayanan. Kemampuan untuk mengadakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat sudah cukup baik karena mempunyai standar pelayanan dari Kecamatan Tanggulangun pegawai yang mampu mengoperasikan komputer, laptop, mesin TIK, dan printer. Dalam perjalanannya akan ada penganggaran khusus untuk mengadakan pelatihan peningkatan kapasitas masing-masing perangkat. Dengan harapan semua dapat mengetahui tugas pokoknya dan mempercepat proses pelayanan.

Sumber: Data yang diolah 2022

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Suka melawan untuk membantu pengguna layanan dan melaksanakan pelayanan secara ikhlas dalam pengurusan administrasi kependudukan. Ketanggapan atau responsiveness petugas di Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo sangat berhubungan dengan aspek kesiapan petugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap petugas di Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo dalam melakukan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan.

Gambar 3. Survei Respon Masyarakat



Sumber: Data yang diolah peneliti 2022

4. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan para petugas dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Masyarakat sebagai pemakai layanan di Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo menginginkan pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut harus didukung dengan komunikasi yang baik antara penerima layanan dengan pemberi layanan. komunikasi yang terjadi yaitu interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat, pimpinan dengan petugas, dan petugas dengan petugas. Menjalin hubungan atau komunikasi saja tidak cukup untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat, namun petugas di kantor pemerintah desa harus dapat memegang kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan-jaminan, seperti jaminan kesopanan, ketepatan waktu,

jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo memberikan *assurance* pengetahuan dan kesopanan para petugas dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.

5. Empati (*Emphaty*)

Empathy adalah sikap pribadi yang dilakukan oleh penyedia layanan kepada penerima layanan dalam pengerjakan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo sudah menyesuaikan pelayanan dengan budaya tata krama, sopan dan santun warga setempat. keluhan pelayanan dapat disampaikan langsung kepada pemerintah desa dan mitra kerja pemerintah desa (RT/RW). Masyarakat tidak didiskriminasi (dibeda-bedakan) dalam memperoleh pengurusan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo. Dimensi *empathy* yang lain juga ditunjukkan dengan sikap petugas pelayanan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo sebagai penyelenggara pelayanan untuk lebih mengedepankan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi. Hal itu merupakan kewajiban penyedia layanan untuk melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Petugas pelayanan di Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan juga berperilaku sopan, santun, adil dan tidak pandang bulu (diskriminatif). Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan, petugas pelayanan di Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo untuk tidak membedakan masyarakat yang melakukan pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Faktor penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo antara lain:

1. Kualitas SDM

Dalam penyelenggaraan pemerintahan desa yang baik sesuai dengan aturan yang telah ditentukan, aparat Desa harus memiliki sumber daya yang memadai. Namun apabila sebaliknya hal ini menjadi kendala dalam menjalankan dan dalam menerapkan peraturan yang telah ditentukan. Strategi pegawai Desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo terkendala karena kualitas sumber daya manusia. Untuk masalah sumber daya manusia di Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo kekurangan pegawai sehingga berencana untuk menambah pegawai agar lebih menunjang pelayanan. Serta kedisiplinan pegawai yang terkadang masih ada yang ada terlambat.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung kualitas pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo diantaranya yaitu, adanya pelatihan pegawai sebagai meningkatkan profesionalisme untuk pengembangan sumber daya manusia dilingkungan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo

E. PENUTUP

Kesimpulan dari Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo dengan 5 pembahasan antara lain :

1. Pelayanan administrasi kependudukan dengan *Tangible* belum maksimal dalam pelaksanaan,menata ketersediaan sarana dan prasarana. Sehingga harus

ditingkatkan lagi agar pelayanannya yang maksimal.

2. Pelayanan adminitrasi kependudukan dengan indikator *reliability*. Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo telah memiliki standar pelayanan, mampu menggunakan fasilitas penunjang yaitu komputer, laptop, mesin ketik, dan printer.
3. Pelayanan adminitrasi kependudukan dengan indikator Daya tanggap (*Responsiveness*) Daya tanggap (*Responsiveness*) sudah cukup baik berdasarkan informasi-informasi yang didapat saat melakukan penelitian.
4. Pelayanan adminitrasi kependudukan dengan indikator *assurance*. Di Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo menunjukan belum baik dalam memberikan pelayanan. Dengan jaminan ketepatan waktu belum memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pemakai layanan, sehingga perlu adanya penataan jadwal kepada petugas layanan agar dapat berada di tempat, sehingga masyarakat dapat dengan cepat memperoleh pelayanan.
5. Pelayanan adminitrasi kependudukan dengan indikator *empathy*. Di Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik karena mengutamakan kepentingan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Petugas pelayanan sopan, santun dan adil.

DAFTAR PUSTAKA

Alifian, N., Nrul, U., & Agus, Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Adminitrasi Kependudukan pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Respon Publik*, 72-78

Belajar, Materi. "Pengertian Pelayanan Publik Dan Standar Pelayanan Publik Dalam Administrasi Negara Menurut Para Ahli".

Diakses pada 8 Juli 2022 <http://www.materibelajar.id/2016/03/pengertian-pelayanan-publik-danstandar.html>

Batinggi, A.& Ahmad, Badu. 2013. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: ANDI

Devilia, & Wahyu, S. (2021). Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Desa Matarah Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Stiatabalong*, 554-567.

Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, Gava Media, Yogyakarta, 2011.

Poltak Sinambella, Litjan dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implimentasi. Jakarta: PT Bumi Aksara

Susanti. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. Universitas Negeri Yogyakarta, (2), 1-115.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

JURNAL DIA UNTAG

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to IAIN Bengkulu

Student Paper

2%

2

Submitted to Higher Education Commission
Pakistan

Student Paper

2%

3

jurnal.umj.ac.id

Internet Source

2%

4

Submitted to Universitas Wijaya Kusuma
Surabaya

Student Paper

2%

5

eprints.uniska-bjm.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%