

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DESA POPOH KECAMATAN WONOAYU KABUPATEN SIDOARJO

Oleh :

Nama : Muwaffiq Lailatul Aini

NIM : 182020100033

Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Agustus, 2023



Pelayanan publik telah menjadi kebutuhan serta perhatian pada era otonomi daerah yang selaras dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik. Undang-Undang yang menata mengenai prinsip-prinsip pemerintahan yang bermutu adalah kegunaan dari pemerintahan itu sendiri. Pada tugas pokok dan fungsinya pemerintahan yang bermutu merupakan pemerintah yang bisa memperkuat demokrasi serta hak asasi manusia, menaikkan kualitas ekonomi dan sosial budaya, memperkecil angka kemiskinan, memperkuat perlindungan kepada masyarakat serta lingkungan, dan juga bijaksana dalam mengeksplorasi sumber daya alam sehingga dapat menaikkan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah. Di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menimbang bahwasannya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dan untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan Publik



Pelayanan Publik

Layanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk mencukupi kebutuhan warga negara akan barang, serta jasa, seperti halnya pelayanan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Catatan Perkawinan, Sertifikasi Tanah, Surat Keterangan Pindah dan Surat Izin, semua ini sangat penting bagi masyarakat. Pelayanan publik seharusnya dilaksanakan dengan cara yang berkualitas atau bisa disebut juga dengan pelayanan prima, yaitu pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan acuan yang difungsikan guna mengukur kualitas pelayanan yang dilaksanakan, seperti pelayanan yang dilaksanakan secara sederhana, murah, tepat serta cepat

Suksesnya Pelayanan Publik

Kesuksesan dalam suatu pelayanan publik salah satunya bisa dinilai dari akses pelayanan publiknya misalnya, bila suatu wilayah tidak dapat memperoleh pelayanan dasar yang semestinya dapat diterima oleh rakyat maka hal tersebut akan berimbas pada kesejahteraan semua warga, oleh karena itu fungsi suatu pemerintahan sangat penting pada penyelenggaraan pelayanan publik yang berfokus di kepentingan setiap warga.

Kondisi Kualitas Pelayanan



Indonesia

Kondisi kualitas pelayanan di Indonesia hingga saat ini masih dikatakan sangat buruk hal ini dikarenakan masih ramainya praktek kolusi, korupsi, dan nepotisme, dalam hal pelayanan publik juga masih buruk ditambah dengan minimnya partisipasi dari masyarakat dalam mengingatkan para birokrasi untuk bekerja lebih profesional lagi. Pengabaian terhadap standar pelayanan juga berpotensi mengakibatkan memburuknya kualitas pelayanan. Hal ini bisa diperhatikan dari indikator-indikator kasat mata, seperti jika tidak adanya maklumat pelayanan yang ditampilkan atau dipublikasikan, maka potensi ketidakpastian hukum dan maladministrasi terhadap pelayanan publik akan sangat besar. Jika tidak terdapat standar pelayanan biaya yang dipublikasikan, maka potensi pungli, calo, dan suap menjadi lumrah di kantor tersebut.



Desa Popoh

Hingga sampai kini kualitas pelayanan publik di Desa Popoh secara umum masih bisa dikatakan kurang baik, hal ini berakibat pada menurunnya tingkat penilaian kepercayaan masyarakat pada Pemerintah Desa. Menurut Munif selaku warga dari Desa Popoh (2022) mengatakan bahwasannya *“warga sekarang ini masih merasakan prosedur serta mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan atau tidak terbuka, kurang informatif dan juga kurang konsisten sehingga tidak bisa meyakinkan kepastian aturan, waktu, serta tarif pelayanan”*. Sama halnya dengan Munif, Hikma Ayu selaku pemudi di Desa Popoh juga mengatakan bahwasannya *“pelayanan yang diberikan oleh Desa Popoh sangatlah lambat, dan juga perilaku pegawai yang suka mengobrol sendiri ketika memberikan pelayanan”*.

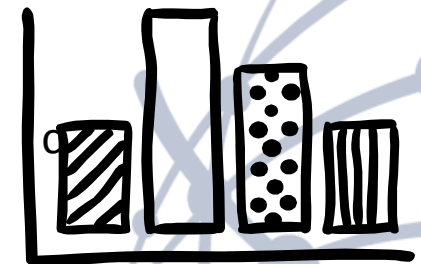
Data Empiris Pendukung Masalah

Tabel 1. Data Pengguna Layanan Desa Popoh Tahun 2022

No	Bulan	Jumlah Pengguna Layanan
1	Januari	47
2	Februari	51
3	Maret	39
4	April	45
5	Mei	57
6	Juni	53
7	Juli	49
8	Agustus	41
9	September	35
10	Oktober	47
11	November	40
12	Desember	42
Total		546

Sumber : Pemerintah Desa Popoh, 2023

Popoh merupakan sebuah desa di wilayah Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo. Desa Popoh sendiri mempunyai luas wilayah sebesar 115,21 hektar dengan terbaginya menjadi 3 Dusun yakni, Dusun Japanan, Dusun Genengan, dan Dusun Popoh yang dibagi dalam 4 Rukun Warga (RW) dan 23 Rukun Tetangga (RT). Dalam urusan kepegawaian Desa Popoh memiliki jumlah perangkat desa 9 orang dengan 1 orang kepala desa, 1 orang sekretaris desa dan 7 orang pegawai lainnya. Desa Popoh memiliki jumlah penduduk sebesar 3,408 jiwa dengan 1,655 jiwa berjenis kelamin laki-laki dan 1,753 jiwa berjenis kelamin perempuan



Latar Belakang Permasalahan



Dalam hal pemberian pelayanan kantor pelayanan Desa Popoh Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan masih cukup rendah. Hal ini dapat dilihat dari beberapa permasalahan yang seringkali terjadi, yakni, masih lambatnya pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, sistem mekanisme dan prosedur yang tidak diketahui masyarakat, serta sikap pegawai yang dinilai kurang memuaskan dalam memberikan pelayanan. Tentu saja hal ini dapat mempengaruhi sebuah kualitas dalam pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan yakni Desa Popoh





Rumusan Masalah



1.

Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Popoh Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo ?

2.

Apa saja yang menjadi kendala dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Popoh Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo ?



Tujuan


1.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Popoh Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo


2.

Untuk kendala yang dialami dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Popoh Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo


Indikator




1) Reliability (Keandalan) yakni kesanggupan organisasi guna memberikan pelayanan yang selaras dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat serta terpercaya




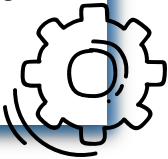
2) Responsiveness (Daya Tanggap) yakni suatu keinginan guna membantu serta memberikan pelayanan yang tepat serta cepat terhadap konsumen, dengan adanya pemberitahuan informasi yang jelas.



3) Assurance (Keyakinan) yakni pengetahuan atau pemahaman, tata krama, serta kemahiran para pegawai organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen terhadap organisasi



4) Empathy (Perhatian) yakni memberikan perhatian yang tulus dan bersifat privasi yang diberikan pada konsumen dengan berusaha mengerti kemauan konsumen



5) Tangibles (Berwujud) yakni bukti fisik, kesanggupan suatu lembaga dalam memperlihatkan keberadaannya pada pihak eksternal.



Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan melakukan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif ialah sebuah strategi yang memfokuskan pada pencarian arti, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol, maupun deskripsi mengenai sebuah peristiwa.



Lokasi Penelitian

Kantor Desa Popoh Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo yang beralamat di Ds. Genengan Rt. 03 Rw. 02 Ds. Popoh



Teknik Pengumpulan Data

- Observasi dilakukan di Kantor Desa Popoh Kecamatan Wonoayu
- Wawancara dengan Key Informan
- Studi literatur pada tinjauan pusata



Teknik Analisis Data

- ❖ Pengumpulan Data
- ❖ Reduksi Data
- ❖ Penyajian Data
- ❖ Penarikan Kesimpulan



Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yakni Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Popoh Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo yang dimana akan diukur berdasarkan indikator-indikator.

➤ Reability (Kehandalan)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, kualitas pelayanan yang dilihat dari Reliability (Keandalan) menunjukkan hasil yang baik hal ini didasari dari penerapan standar pelayanan yang sudah sesuai dengan yang berlaku, petugas juga mengupayakan untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat meskipun banyaknya masyarakat yang tidak mengerti dan lebih memilih menggunakan jasa orang lain, hal ini bisa terjadi karena sibuknya masyarakat dengan pekerjaan lainya yang menyebabkan lebih memilih menggunakan jasa orang lain, namun ada faktor lain yang mempengaruhi yakni minimnya pengetahuan masyarakat dan ketidak ingin tauhan terhadap apa yang terjadi sehingga membuat rumit dirinya sendiri. Petugas juga merasa bahwa dirinya sudah melakukan memerikan pelayanan sesuai jam kerja yang ada.



Gambar 2. Poster Standar Pelayanan

➤ Responsiveness (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, kualitas pelayanan yang dilihat dari Responsiveness (Daya Tanggap) menunjukkan hasil yang cukup baik, hal ini berlandaskan pada petugas pelayanan yang mengupayakan pelayanan yang cepat serta tepat, mengingat hanya ada dua petugas yang dibagikan pelayanan. Dalam menghadapi keluhan masyarakat petugas memilih menampung terlebih dahulu dan mencoba menyelesaikan satu per satu, kemudian memberikan penjelasan kepada masyarakat saat terjadi keterlambatan dalam penyelesaian dan ketidakjelasan prosedur yang kurang dimengerti oleh banyaknya masyarakat, terutama kalangan orang tua yang kurang update mengenai urusan administrasi kependudukan. Dalam menghadapi komplain yang diajukan oleh masyarakat petugas melihat dulu dari kesalahan yang ada dan tetap dikerjakan sesuai prosedur yang berlaku. Respon petugas pelayanan terhadap keluhan dan keinginan masyarakat dapat ditangani dan diupayakan secara tepat dan mampu menjelaskan atas keterlambatan yang terjadi hal ini sesuai dengan aspek dalam responsiveness



➤ Assurance (Keyakinan)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, kualitas pelayanan yang dilihat dari Assurance (Keyakinan) menunjukkan hasil cukup baik, dimana petugas mampu memberikan kemampuan yang dimiliki dengan semaksimal mungkin. Petugas juga mampu menjalin komunikasi yang cukup baik dengan masyarakat yang tidak memahami terhadap apa yang telah dijelaskan oleh petugas. Petugas layanan juga mampu menjamin keamanan masyarakat dengan memberikan tempat yang layak dan nyaman. Namun dalam memberikan pelayanan sikap petugas masih dinilai kurang, hal yang mendasari adanya penilaian tersebut adalah banyaknya masyarakat yang masih mengeluhkan petugas yang masih suka ngobrol sendiri dengan aparat lainnya yang menyebabkan kurang fokusnya petugas dalam memberikan pelayanan sehingga menyebabkan masyarakat menjelaskan kembali keperluannya dan keinginannya.

➤ Emphaty (Perhatian)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, kualitas pelayanan yang dilihat dari Emphaty (Perhatian) menunjukkan hasil yang baik, dimana petugas pelayanan mengupayakan untuk dapat mengerti apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat, kemudian petugas pelayanan menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang berlaku dan mencoba bersikap tenang ketika ada yang meminta pelayanan harus cepat karena masyarakat yang terburu-buru. aparat pemerintah desa yang bertugas diharuskan memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat.

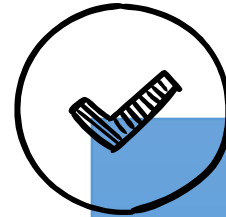
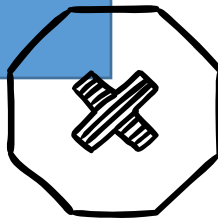


➤ Tangibles (Berwujud)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, kualitas pelayanan yang dilihat dari Tangibles (Berwujud), menunjukkan hasil cukup baik, hal ini dapat dilihat dari bangunan gedung balai desa yang mulai diperbarui sedikit demi sedikit mengingat sudah lamanya bangunan gedung itu berdiri. Begitupun dengan sarana dan prasarana yang diberikan dalam ruang pelayanan yang menunjukkan kelengkapan dan membuat nyaman masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Brown dalam Moenir (1998) dalam dimensi tangible berkaitan dengan penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan. Hal ini dapat dilihat dari penyediaan tempat yang nyaman bagi pengguna layanan. Dari sini dapat diketahui bahwasannya Desa Popoh sudah sesuai dengan menyediakan bangunan dan juga sarana dan prasarana yang nyaman bagi masyarakat

Gambar 3. Ruang pelayanan Desa Popoh

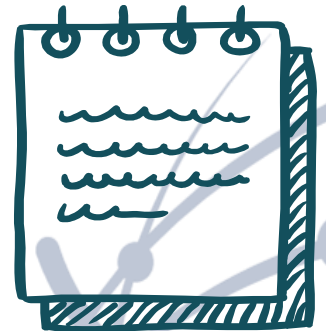
Faktor penghambat di dalam memberikan pelayanan yang berdampak pada kualitas pelayanan yakni, kurangnya edukasi dari pihak aparaturnya desa kepada masyarakat mengenai tata kepengurusan administrasi kependudukan di Desa Popoh, adanya sikap pegawai yang masih mengobrol dikala waktu memberikan pelayanan, jaringan yang suka tidak stabil atau sering terjadi eror dengan sistem yang digunakan.



Faktor pendukung yang juga berpengaruh dalam kualitas pelayanan yang diberikan yakni, Sumber daya manusia yang mendukung, menjunjung tata krama yang berlaku, fasilitas yang dimiliki di ruang pelayanan juga sudah terpenuhi dengan baik sehingga menimbulkan kesan yang nyaman bagi masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Popoh Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo yang dinilai dengan lima dimensi yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Popoh Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo menunjukkan hasil yang cukup baik sehingga perlu ditingkatkan lagi agar dapat hasil baik, hal ini dapat dibuktikan dari beberapa indikator yang belum mencapai hasil baik.



Referensi

- Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038. Sekretariat Negara. Jakarta.
- R. S. Dewi, "Proyeksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2020", 24 Januari 2020.
- Ombudsman RI, "Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Tahun 2019", 2019
- Ombudsman RI, "Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Tahun 2022", 2022
- K. Ishak, "Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Sukamenak, Kecamatan Sukarame Kabupaten Tasikmalaya", "Public Administration Journal of Research", vol 2 no. 1, hal 52-66, Januari – Maret 2020
- D. Devilia, & W. Subadi, "Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Desa Matarah Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur (Studi Pelayanan KTP-El Kepada Lansia Pada Bagian Kasi Pemerintahan)", "Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis", vol 4, no. 1, hal 554-567, 2021
- E. Suriyani, "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Kayu Bawang Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar", "Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis", vol 4, no. 2, hal 100-104, 2020
- M. Fazri, & S. Susiani, "Kualitas Pelayanan Pusblik Pada Kantor Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong", "Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis", vol 4, no. 2, hal 1348-1360, 2021
- M. Sholihah, "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Lumajang", "Majalah Ilmiah Dian Ilmu", vol 21, no. 1, hal 1-24, Oktober 2021
- M. R. Fadli, "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif", "Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum", vol 21, no. 1, 2021
- Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D", Alfabeta, Bandung, 2015
- D. A. Putra, & N. Widowati, "Kualitas Pelayanan Brt Trans Semarang Koridor li Rute Terboyosisemut Analisis Survei Kepuasan Masyarakat", "Jurnal of Public Policy and Management Review", vol 5, no. 3, 2016

TERIMA KASIH



