



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
SIDOARJO



KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA KEJAPANAN KECAMATANGEMPOL KABUPATEN PASURUAN

Oleh :

Nama : Yoga Putra Nur Pratama

NIM : 182020100053

Latar Belakang Masalah

Desa merupakan pemerintah daerah yang menawarkan bantuan langsung kepada warganya. Tentu saja, untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai aparatur negara, kita juga harus mengapresiasi disiplin kerja perangkat desa. Pertama, sistem pemerintahan desa harus lebih peka terhadap tuntutan masyarakat, perangkat desa, dan lembaga perkantoran agar strategi desentralisasi dapat berhasil. Kedua, suasana di pemerintahan harus mencerminkan keunggulan interaksi dengan masyarakat. Oleh karena itu, upaya yang konsisten, tradisional, dan baru untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat harus dilakukan. Saat ini, pelanggan ingin penyedia layanan mereka memberikan yang lebih dari sekedar standar kualitas. Sejauh kriteria kualitas layanan ini diterapkan oleh lembaga pemerintah dan organisasi lain, kita dapat menyimpulkan bahwa kriteria tersebut telah memenuhi harapan masyarakat terhadap kualitas layanan yang mereka berikan. Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan mungkin bisa menjadi salah satu implementasi pelayanan publik di Indonesia yang masih banyak yang harus diperbaiki.

Diberlakukannya Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Soal Pelayanan Publik tentu saja merupakan inisiatif untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (publik). Masyarakat pedesaan di Kabupaten Pasuruan mempunyai keinginan yang sama untuk meningkatkan kualitas layanan. Kemampuan otoritas terkait untuk memberikan gambaran kualitas layanan kepada staf mereka, melalui instruksi, mandat membaca pedoman, dan pelatihan, sangat penting untuk menghasilkan layanan berkualitas tinggi.

Data Empiris Pendukung Masalah

Standar Pelayanan Administrasi Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan

No	Jenis pelayanan	Lama pelayanan
1.	Kartu tanda penduduk (E-KTP)	1 minggu
2.	Kartu keluarga	1 minggu
3.	Akte kelahiran	1 minggu
4.	Pindahan domisili	1 hari
5.	Surat Keterangan Kematian	1 hari
6.	Surat Ahli Waris	1 hari
7.	Pernikahan	1 hari
9.	Surat Keterangan Tidak Mampu	1 hari
10.	Pengantar SKCK	1 hari
11.	Keterangan Usaha	1 hari
12.	Surat Keterangan Kehilangan	1 hari
13.	Perceraian	1 hari
14.	Surat Umum	1 hari

Sumber : Pemerintah Desa Kejapanan Kecamatan Gempol (2023)

Pengaduan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan bisa memakan waktu lebih dari seminggu, dan pelayanan yang seharusnya selesai dalam 1 hari terkadang bisa lebih dari 1 hari, padahal standar pelayanan tersebut di Desa Kejapanan adalah maksimal 1 minggu. Ditunjukkan pada tabel disamping, Kualitas layanan yang diberikan kini terus dibicarakan. Tanggung jawab utama pemerintah desa Kejapanan adalah melayani warganya; melakukan hal ini merupakan keharusan moral dan hukum. Namun beberapa faktor, seperti kebutuhan masyarakat, keterampilan dan pengetahuan karyawan, peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, serta infrastruktur yang tersedia untuk memfasilitasi layanan, semuanya dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Para pejabat di pemerintahan desalah yang harus disalahkan atas banyaknya kelemahan yang ada di desa.

Metode Penelitian

Metode penelitian kualitatif deskriptif digunakan untuk menyelidiki ini. Desa Kejapanan, Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan menjadi subjek penelitian ini karena di wilayah tersebut merupakan tempat pelayanan administrasi kependudukan. Purposive sampling digunakan untuk memilih partisipan penelitian. Data primer dan sekunder dikumpulkan melalui metode yang meliputi wawancara, observasi, dan catatan tertulis [13]. Indikator tersedia untuk masing-masing dari lima karakteristik layanan (nyata, dapat diandalkan, responsif, terjangkau, dan empati).

Indikator pelayanan publik memang ada, namun ada juga faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Beberapa contohnya adalah seberapa cepat dan akurat layanan diberikan, betapa ramah dan membantu penyedia layanan, betapa sederhana dan cepatnya menerima layanan, dan betapa nyamannya melakukannya.

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan

1. Bukti langsung/ kenampakan fisik (*tangible*) Bukti langsung/penampilan fisik (*tangible*) di desa kejapanan, Kita dapat mendefinisikan Tangibles sebagai segala sesuatu yang bersifat fisik, seperti struktur, mesin, atau anggota staf. Komputer di ruang administratif, ruang tunggu, dan pusat informasi sudah memadai. Gedung perkantoran, ruang pelayanan, kipas angin, AC, musala, tempat parkir, dan fasilitas pendukung pelayanan lainnya semuanya dibangun oleh Pemerintah Desa dalam upaya memberikan bantuan yang sebesar-besarnya kepada warga desa. Pemerintah Desa Kejapanan menyadari masih adanya kekurangan ruang bagi perangkat desa yang berdampak pada proses pelayanan karena tidak adanya papan alur proses pelayanan, dan berupaya untuk memperbaiki keadaan tersebut.

2. Keandalan (*Reliability*) Keandalan dalam konteks ini mengacu pada kemampuan pemerintah desa dalam memenuhi janji layanan dalam mengendalikan administrasi kependudukan dengan benar, sebagaimana ditentukan melalui wawancara dengan pejabat pemerintah. Pemerintah desa merupakan penyedia layanan yang dapat diandalkan karena mematuhi standar layanan yang ditetapkan di tingkat lokal dan memiliki akses terhadap sumber daya teknologi yang diperlukan untuk menawarkan layanan tersebut, termasuk komputer dan printer. Laptop dan PC disediakan untuk tujuan pendidikan ketika ditemukan bahwa banyak pejabat desa tidak memiliki keterampilan yang diperlukan untuk memanfaatkan peralatan pendukung layanan.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*) Daya Tanggap di Desa Kejapanan sangat responsif karena pemerintah telah memberikan kemudahan bagi warga untuk bersedia mengurus administrasi warganya yang tidak dapat berangkat ke kantor desa karena tidak mampu melakukan pekerjaan lain, menerima pengaduan, dan mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi melalui rapat koordinasi tahunan. Senin. Berdasarkan percakapan dengan aparat desa, kami mengetahui bahwa mereka peka terhadap kebutuhan warga dan memberikan bantuan yang tulus dalam hal pengelolaan kependudukan dan penyediaan layanan. Pemerintah Desa telah membantu mereka yang kesulitan mengurus surat, sehingga jawabannya cukup. Karena kesibukan masyarakat, pemerintah desa juga membantu warga yang ingin menyiapkan surat tanpa harus datang ke kantor pemerintah desa.

4. Jaminan (*assurance*) Kepastian pengelolaan kependudukan di kantor pemerintahan Desa cukup baik, berdasarkan wawancara dengan informan aparat desa. Hal ini ditunjukkan dengan tersedianya pendanaan khusus untuk meningkatkan administrasi desa di berbagai bidang termasuk pelayanan sosial, pembangunan ekonomi, keselamatan masyarakat, serta administrasi dan perencanaan publik. Dapat disimpulkan bahwa jaminan kepastian waktu pelayanan dan jaminan biaya pelayanan sudah cukup baik, namun belum memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan berdasarkan wawancara dan observasi peneliti yang dilakukan untuk melihat pelayanan mengenai dimensi jaminan atau jaminan.

5. Empati (*Empathy*) Dengan pemerintah setempat (penyedia) ditinjau dari faktor empati. Namun, pemerintahan desa sudah memadai karena mengutamakan kebutuhan masyarakat setempat. Layanan pemerintah desa juga berupaya mengubah budaya sopan santun, hormat, dan sopan santun setempat untuk meningkatkan komunikasi dan pengelolaan kependudukan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Kejapanan, pemerintah daerah tidak membeda-bedakan (mendiskriminasi). Kesiediaan pegawai pemerintah daerah untuk mengutamakan kebutuhan konstituennya di atas kebutuhannya sendiri menunjukkan tingkat empati yang lain. Penyedia layanan bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan standar yang disepakati. Selain bersikap menyenangkan, adil, dan tidak memihak dalam pemberian pelayanan, pegawai kantor pemerintahan di Desa Kejapanan juga melakukan diskriminasi.

Faktor penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan)

- Kualitas SDM,** Perangkat desa memerlukan sumber daya yang cukup agar dapat menyelenggarakan pemerintahan yang unggul sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Namun, jika hal ini menjadi hambatan dalam menegakkan aturan yang telah ditetapkan, maka hal ini perlu diatasi. Pegawai di Desa Kejapanan, Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan memiliki keterbatasan dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan karena kurangnya tenaga yang berkualitas
- Kurangnya Kedisiplinan Pegawai,** bahwa salah satu perangkat desa mengakui bahwa kantor pemerintahan Desa Kejapanan masih kurang dalam hal kedisiplinan pegawainya. Kurangnya disiplin petugas yang memberikan layanan administrasi kependudukan; Misalnya, beberapa aparat pemerintah desa masih sering bolos kerja.

Berdasarkan table disamping jumlah pengguna pelayanan desa kejapana kecamatan gempol kabupatem pasuruan bahwa ada beberapa pelayanan yang tidak lengkap yaitu layanan surat ahli waris, surat layanan keterangan hilang, surat layanan penceraian dan surat umum.

No	Jenis pelayanan	Jumlah pengguna pelayanan	
		2021	2022
1.	Kartu Tanda Penduduk	158 jiwa	164 jiwa
2.	Kartu Keluarga	163 Jiwa	168 Jiwa
3.	Akte Kelahiran	167 Jiwa	169 Jiwa
4.	Pindah Domisili	180 Jiwa	193 Jiwa
5.	Surat Keterangan Kematian	174 Jiwa	186 Jiwa
6.	Surat Ahli Waris	-	-
7.	Pernikahan	161 Jiwa	164 Jiwa
8.	Surat Keterangan Tidak Mampu	109 Jiwa	117 Jiwa
9.	Pengantar SKCK	145 Jiwa	152 Jiwa
10.	Keterangan Usaha	210 Jiwa	237 Jiwa
11.	Surat Keterangan Hilang	-	-
12.	Penceraian	-	-
13.	Surat Umum	-	-
	Jumlah	1.467 Jiwa	1.550 Jiwa

Faktor Pendukung Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi (Studi Kasus Di Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan)

1. Adanya Pelatihan Pegawai, program pendidikan dan pelatihan ini banyak diikuti oleh perangkat desa dan berpotensi meningkatkan kemampuan dan keterampilan mereka dalam menjalankan tugasnya berdasarkan temuan wawancara yang mereka lakukan. Oleh karena itu, perangkat yang dimiliki masyarakat desa perlu ditingkatkan dalam tugas bimbingan teknis yang menjadi tanggung jawab mereka.

KESIMPULAN

Penelitian dan perdebatan menghasilkan kesimpulan bahwa pelayanan pemerintah desa yang diberikan oleh Kantor Desa kejapanan dalam pengelolaan administrasi kependudukan dievaluasi dalam lima dimensi: nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dalam pengelolaan dan penataan sarana dan prasarana pelayanan yang ada, perangkat desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan belum memanfaatkan waktu dan tenaga secara maksimal. Oleh karena itu, perlu pengembangan lebih lanjut agar kinerjanya optimal. Petugasnya dapat dipercaya dalam mengurus kebutuhan administrasi masyarakat, oleh karena itu kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh perangkat desa Kejapanan dimensi ketergantungan adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan benar. Kantor Desa Kejapanan, tempat penyampaian pengaduan, dapat memanfaatkan informasi ini sebagai umpan balik untuk mempercepat layanan mereka. Dari segi empati, pelayanan administrasi yang diberikan kepada warga Kejapanan di Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan sudah berkualitas. Personilnya membantu, baik hati, dan adil. Petugas pelayanan Kantor Desa Kejapanan tidak melakukan diskriminasi (diskriminasi) terhadap anggota masyarakat yang menerima pelayanan terkait pengelolaan kependudukan.

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
SIDOARJO



Terima Kasih