

Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo

Oleh :

Fitria Rochma Utami

(172020100087)

Dosen Pembimbing : Lailul Mursyidah, M.AP

Program Studi Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

September, 2023



Pendahuluan

Perkembangan Teknologi Informasi yang kian pesat menimbulkan suatu revolusi baru berupa peralihan sistem kerja yang konvensional ke era digital. Untuk itu suatu instansi membutuhkan suatu sistem informasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja maupun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.



Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Pun memberikan inovasi dalam perkembangan pelayanan publik dengan sistem berbasis android maupun website yaitu disebut Dengan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja). Pemerintah Kabupaten telah meresmikan SiPraja pada bulan Februari 2020 dan meliputi kecamatan dan desa atau kelurahan yang sejumlah 353 dari salah satunya yaitu Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo

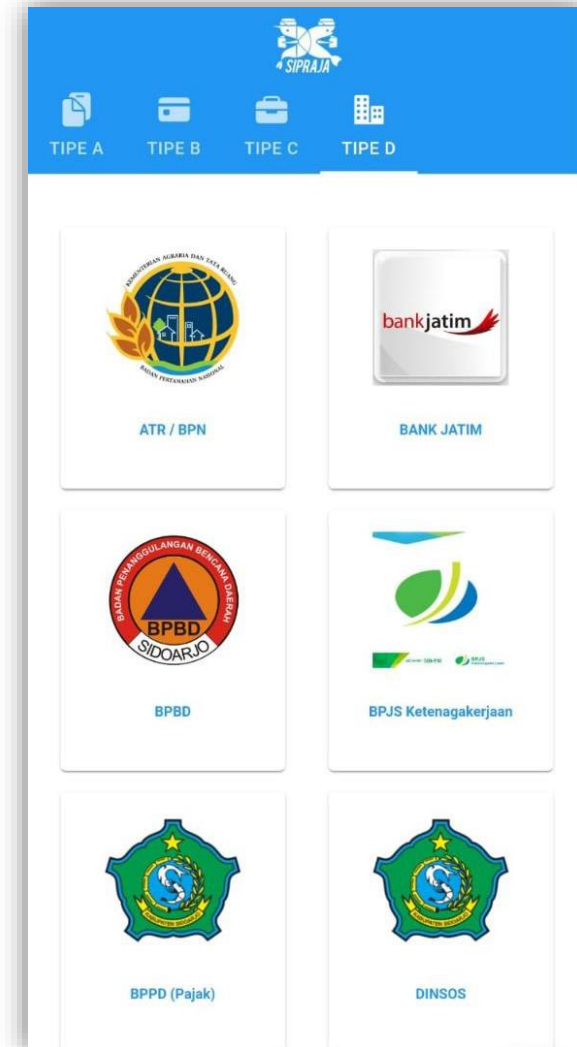
Terdapat jenis sistem Sipraja tersebut yaitu ada 16 sistem jenis pelayanan yang dapat diakses lewat aplikasi Sipraja dan terbagi menjadi 4 bagian . Pada aplikasi sipraja terdapat beberapa menu yaitu ada pada.

Tipe A : surat keterangan kelahiran,surat keterangan kematian,surat keterangan tidak mampu,surat keterangan biodata penduduk,surat keterangan umum desa,surat keterangan domisili,dan surat permohonan kua.

Tipe B : surat permohonan kk,surat permohonan ktp,surat keterangan pindah,surat keterangan umum kecamatan,ketidakmampu kecamatan dan waarmeking.

Tipe C : izin mendirikan bangunan,kartu pencari kerja(ak-1),izin usaha mikro kecil (iumk) dan tanda daftar perusahaan usaha mikro.

Tipe D : bpbd,bpjs ketenaga kerjaan,bppd (pajak),dinsos,disnaker,disperindag, dpmpstsp, kantor imigrasi kelas 1 juanda,kejaksaan negeri,lhk,pdam,pln,rsud sidoarjo,samsat,telkom.



Metode Penelitian

FOKUS PENELITIAN

Pada penelitian ini memiliki berfokus dalam mengetahui. Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.

JENIS PENELITIAN

Jenis Penelitian kualitatif Deskriptif



PENDEKATAN TEORI PARASURAMAN & ZEITHAML

Kualitas Pelayanan:

1. Bukti Fisik
2. Reliabilitas
3. Daya Tanggap
4. Jaminan
5. Empati



LOKASI PENELITIAN :

Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo
Kabupaten Sidoarjo



INFORMAN :

Kepala Desa, Staff Pegawai Desa, dan
Masyarakat Desa Bluru Kidul



TEKNIK PENGUMPULAN DATA :

- Observasi
- Wawancara
- Dokumentasi



SUMBER DATA :

- Data Primer
- Data Sekunder

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan yaitu merupakan pelayanan yang memberikan manfaat bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Tujuan dilaksanakannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut yaitu untuk mempermudah masyarakat agar tidak adanya kesusahan dalam mengurus surat dengan lebih efektif ke kantor desa atau kelurahan. Dengan adanya kualitas pelayanan dengan cara pelacakan dokumen dengan aplikasi SiPraja, masyarakat dapat langsung melacak lokasi surat mereka yang ditangani melalui telepon seluler. Dan jika ada surat yang telah ditandatangani secara elektronik oleh camat atau lurah, maka kelurahan yang membuat surat permohonan akan menerima notifikasi berupa pesan elektronik SiPraja dan email SiPraja jika kelurahan ingin menerima surat tersebut printout, Anda bisa melakukannya sendiri di rumah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

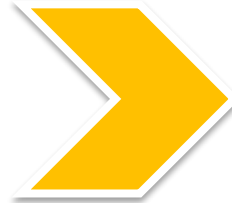
Analisa yang digunakan untuk menganalisa kualitas pelayanan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo yang merujuk model dan dikembangkan oleh Parasuraman Dan Zeithaml yang terdiri dari Lima Indikator yaitu



HASIL DAN PEMBAHASAN

Bukti fisik (*tangibles*)

Kualitas pelayanan salah satunya ditentukan oleh bukti fisik yang berupa adanya proses pelayanan berlangsung. Seperti halnya staf kelurahan Bluru Kidul lebih memberikan tingkat kualitas pelayanan dengan adanya sarana prasarana sehingga masyarakat bisa merasakan adanya pelayanan dengan baik



Reliabilitas (*reliability*)

Penyediaan pelayanan staf pegawai memberikan maksimal kepuasan dalam pelayanan tersebut dengan ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam menyelesaikan pelayanan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Daya tanggap (*responsiveness*)

Dari daya tanggap pun bisa di nilai plus minusnya kualitas pelayanan dari daya tanggap di Kelurahan Desa Bluru Kidul pun masih kurang dalam menanagani permasalahan masyarakat sehingga masyarakat harus menunggu proses yang cukup lama dalam pelayanan

Jaminan (*assurance*)

Jamninan merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santun, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. hal ini perilaku pelaksanan di respon baik oleh masyarakat bahwa kesopannan di staf pegawai Desa Kelurahan Bluru Kidul Mempunyai yingkat Kesopannya yang baik .



| Nilai IKM : 98,32 | |
|--|--------|
| Persyaratan | 59.427 |
| Sistem, Mekanisme, Prosedur | 59.601 |
| Waktu Penyelesaian | 59.452 |
| Biaya/tarif | 59.793 |
| Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 59.586 |
| Kompetensi Pelaksana | 59.521 |
| Perilaku Pelaksana | 59.737 |
| Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 59.406 |
| Sarana dan Prasarana | 59.297 |

HASIL DAN PEMBAHASAN

Empati (*emphaty*)

Empati dari staf pegawai Desa Bluru Kidul sendiri memiliki sifat individu dalam hal pelayanan tersendiri. Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan bahwa Keramahan Pegawai ini dinilai cukup baik karena menurut hasil observasi sebagian besar pegawai sudah bersikap ramah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dihasilkan melalui wawancara dalam bab sebelumnya maka dapat di simpulkan bahwa

- (1) ruang pelayanan di Desa Bluru Kidul sudah dapat dikatakan baik dikarenakan Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.
- (2) dapat ditarik sebuah pemahaman bahwa pegawai Desa Bluru Kidul telah memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Sebagaimana yang telah disesuaikan dengan SOP yang telah dimiliki oleh Kantor Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.
- (3) pada Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan bahwa dalam merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan suatu pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan telah dikatakan baik sesuai dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Bluru Kidul kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.
- (4) pada penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan baik. Sikap peduli dari pegawai dibuktikan dengan adanya perhatian terhadap masyarakat yang sedang mengurus surat kependudukan yang dimulai dari menanyakan kebutuhan masyarakat, menginformasikan seputar alur pelayanan dan persyaratan yang dibutuhkan.
- (5) pada Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan bahwa Keramahan Pegawai ini dinilai cukup baik karena menurut hasil observasi sebagian besar pegawai sudah bersikap ramah. Indikator yang kedua Tidak Diskriminatif, dimana indikator tersebut dinilai sudah baik sebab di Kecamatan Klari masyarakat dilayani dengan adil, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa membedakan status sosial.

Terima Kasih 😊

