



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
SIDOARJO



# Kualitas Pelayanan Administratif Kependudukan (Studi di Desa Ngastemi Kecamatan Bangsal Kabupaten Mojokerto)

Mochamad Mansur Nur Hidayat

172020100100

Dosen Pembimbing :

Isna Fitria Agustina, M.Si

Administrasi Publik

Fakultas Bisnis Hukum Dan Ilmu Sosial

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

September, 2023



www.umsida.ac.id



umsida1912



umsida1912



universitas  
muhammadiyah  
sidoarjo



umsida1912

# Pendahuluan

Kualitas merupakan keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan (Kotler ,1997)



Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun2003, pelayanan ialah semua bentuk aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah di pusat, di daerah maupun di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam wujud barang maupun jasa dalam rancangan pemenuhan kepentingan masyarakat dan dalam rancangan pelaksanaan ketetapan peraturan perundang- undangan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yakni sebagai pemerintah daerah bertugas dalam proses penyelenggara utama yakni pelayanan yang wajib melayani segala kebutuhan publik terlebih juga sesuai dengan berbagai macam prinsip pada sistem pengelolaan yang ada dalam pemerintahan

Kualitas dan Pelayanan Publik adalah dua hal yang sangat berkaitan, Pelayanan publik dapat mencakup berbagai hal dan salah satunya adalah pelayanan Administrasi. Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa Yunani, yakni administrare, berarti melayani atau membantu sehingga dapat diartikan administrasi adalah seluruh kegiatan, mulai dari pengaturan hingga pengurusan segala halnya, yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi tidak bisa dilakukan oleh satu orang saja, karena membutuhkan kerja sama antar dua orang atau lebih (Alemina Henuk- Kacaribu,2020)

# Pendahuluan

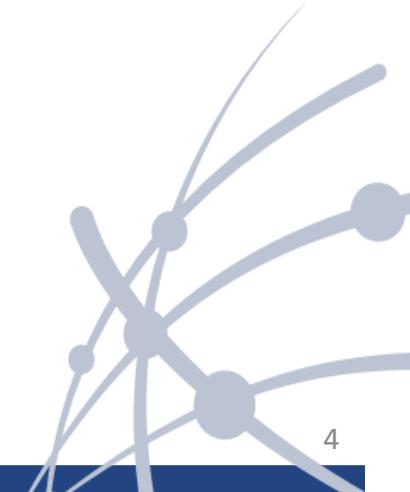
No	Pelayanan administrasi	2020				2021				2022			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Surat Pengantar E-KTP	3	2		2	4	3	5	7	4	2	5	3
2	Surat Keterangan Beda Nama		3		1		4			2		1	
3	Surat Pengantar Kartu Keluarga	4	5	1		2	3		1		3		4
4	Surat Keterangan Tidak Mampu	14	13	17	18	19	21	23	22	24	17	19	14
5	Surat Pengantar SKCK		3	5	7	4	8	3	7	8	9	14	
6	Surat Keterangan Lahir	1		3	3		2	4		1		3	1
7	Surat Keterangan Belum Menikah	1	1		5	3	1	3	3	1	5		1
8	Surat Keterangan Menikah (N1-N4)	2	1	5	8	5	3	2	4	7	5	8	2
9	Surat Keterangan Domisili	16	18	19	24	27	28	14	23	27	21	14	16
10	Surat Keterangan Pindah	4	3	2	4	5	2	3	4	5			4
11	Surat Keterangan Usaha	4	4	2		3	6	2	1	5			4
12	Surat Keterangan Izin Keramaian	3	6	7	9	14	15	13	19	21	13	11	3
13	Surat Keterangan Kematian	2	4	6	5		2	5	7	2	5	7	2
14	Surat Keterangan Penghasilan	2	3	8	6	2	3	6	3	5	6	7	2
15	Surat Keterangan Bekerja di Luar Negeri			1			1			1			

Dari data disamping, diketahui jumlah warga yang membutuhkan pelayanan publik pada tahun 2020 sebanyak 290 orang, pada tahun 2021 sebanyak 373 orang dan pada tahun 2022 sebanyak 342 orang. Jumlah permintaan pelayanan administrasi kependudukan yang cukup banyak mengharuskan pemerintah desa juga kualitas pelayanan yang ada di dalam pemerintahan desa terutama di bidang pembuatan surat menyurat. Sumber daya manusia merupakan faktor penting yang mempengaruhi produk pelayanan publik pada sebuah lembaga.

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)



Beberapa masalah dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh pegawai yang antara lain kurangnya informasi yang diberikan oleh pegawai sebagai efek dari kurangnya pemahaman akan *standar operasional prosedur* (SOP) kerja yang telah ditetapkan, pegawai dalam melaksanakan tugas lebih menonjolkan sifat arogan sebagai birokrat yang memiliki pemahaman dilayani bukan melayani, adanya kekurangan dalam hal sarana dan prasarana yang ada di Desa Ngastemi.



# PENELITIAN TERDAHULU

**(Silvia Ardayanti,2021)**

Berdasarkan hasil penelitian penelitian pada tahun 2021 dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang “ menjelaskan belum optimalnya pembinaan terhadap masyarakat tentang dokumen- dokumen kependudukan, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan belum optimalnya dalam kepastian biaya. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Dayeuhkolot masih belum optimal dikarenakan Desa Dayeuhkolot masih memerlukan evaluasi dari segi pembinaan terhadap masyarakat, sarana dan prasarana. Oleh karena itu harus adanya sebuah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi.

**(Mira Nita Giani, Dida Rahmadanik & Muhammad Roisul Basyar, 2023)**

“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Tenggilis Mejoyo” berdasarkan hasil penelitian tersebut ditemukan permasalahan sebagai berikut yaitu pelayanan yang ada sudah dilaksanakan dengan baik. Pelayanan administrasi kependudukan yang ada sudah memenuhi kelima dimensi kualitas pelayanan publik yang baik. Meskipun masih ditemukan beberapa dimensi kualitas pelayanan publik yang belum maksimal misalnya dari dimensi Reliability atau Kehandalan, masih terjadi kesalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan namun dapat diatasi dengan segera. Dan dimensi Tangible (Bukti Fisik) masih kurangnya printing dan komputer yang dapat menunjang kinerja pegawai agar lebih optimal. Untuk itu, perlu untuk meningkatkan kehandalan pegawai dan kuantitas fasilitas yang ada untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

**(Alifian Nur Rohman, Nurul Umi Ati & Agus Zainal Abidin, 2021)**

“Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan” Kantor Camat Purwodadi telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan indikator tangible, reliabelitas, responsiveness, assurance, dan empathy. Namun belum semua indikator tersebut berjalan sesuai harapan. Kendala yang dihadapi menyangkat kurangnya tenaga pelayanan dan sarana prasana yang ada.



[www.umsida.ac.id](http://www.umsida.ac.id)



[umsida1912](https://www.instagram.com/umsida1912)



[umsida1912](https://twitter.com/umsida1912)

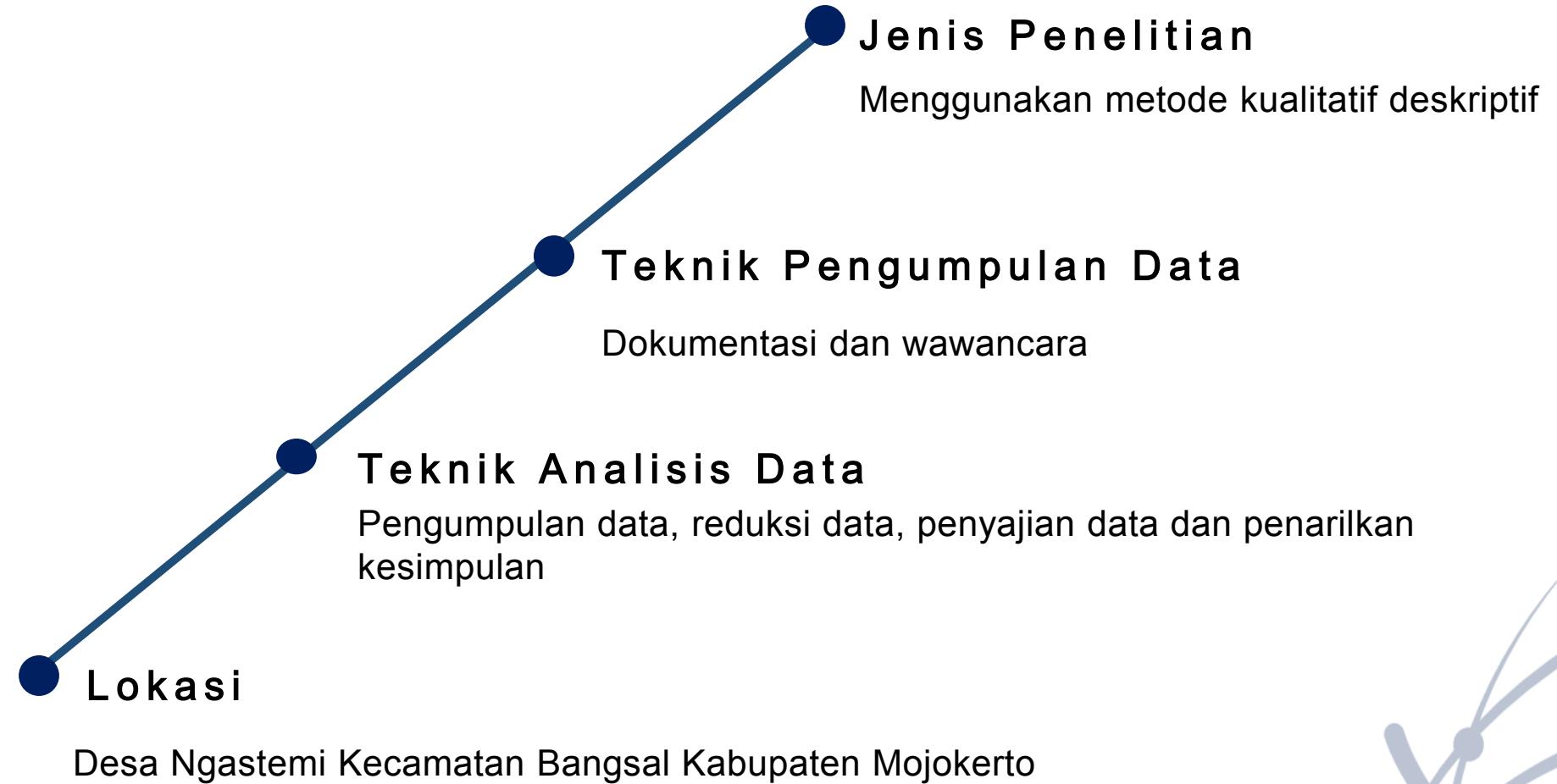


universitas  
muhammadiyah  
sidoarjo

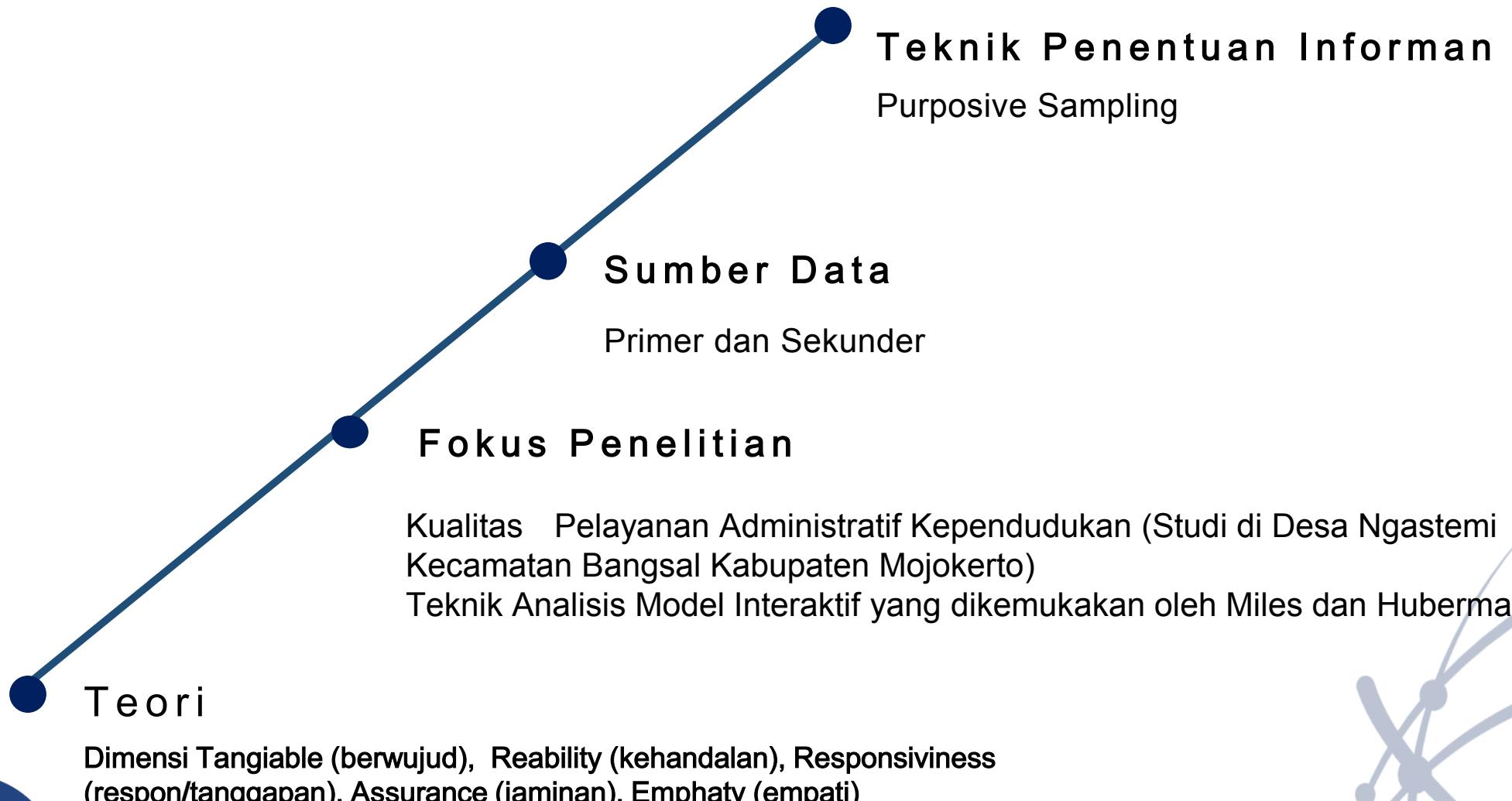


[umsida1912](https://www.youtube.com/umsida1912)

# Metode



# Metode



# Hasil dan Pembahasan

- **Dimensi Tangible (Bukti Fisik Dalam Pelayanan).**

Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata fisik dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Pada pelaksanaanya Desa Ngastemi masih juga terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti informasi untuk masyarakat dalam ingin melakukan pengurusan beberapa dokumen kependudukan sehingga menyebabkan adanya masyarakat yang bingung akan melakukan apa saat datang ke balai desa. Kantor Balai Desa Ngastemi belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, belum adanya meja untuk menulis diruang tunggu, fasilitas seperti genset masih belum ada ketika mati maka proses pelayanan tidak dapat mendapatkan pelayanan maka pelayanan pun juga harus terhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan, banyak dijumpai kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tepat pelayanan terlihat cukup berantakan. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan.terutama area balai desa yang masih sangat jauh dari kata bersih dan nyaman

# Hasil dan Pembahasan

- **Dimensi Reliability (Kehandalan).**
- Reliability merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan suatu pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Pelayanan administrasi di desa ngastemi telah menerapkan dimensi reability tetapi hanya sebagian indikator yang dijalankan, pegawai Desa ngasteni telah melakukan indikator kecermatan dalam melayani terutama dalam melakukan input data ke dalam komputer dan juga pendataan secara tertulis. Sehingga data dari perintah layanan atau masyarakat dapat terekam dengan baik. namun dalam pelaksanaannya pegawai desa belum memiliki sop yang baik ini dibuktikan dengan adanya beberapa masyarakat yang mengeluhkan alur dalam pelaksanaan administrasi pelayanan dan juga tidak ada informasi tentang Bagaimana prosedur dari pelayanan di desa.

# Hasil dan Pembahasan

- **Dimensi Responsiveness (Ketanggapan).**
- Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan. Melalui penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Dalam hal ini pemerintah desa ngastemi sudah cukup dalam menjalankan indikator responsivitas karena masyarakat langsung diberikan pelayanan akan kebutuhan warga desa ngastemi, Karena ketanggapan pemerintah desa Ngastemi diharapkan mampu menangapi permasaalah pelayanan administrasi pendudukan dengan cepat dan tanggap.



# Hasil dan Pembahasan

- **Dimensi Assurance (Jaminan).**
- Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santun, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan, pegawai di Desa Ngastemi memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat KTP yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada masyarakat tersebut



# Hasil dan Pembahasan

- **Dimensi Empathy (Empati)**
- Pelayanan publik di Desa Ngastemi Belum menerapkan dimensi Emphaty beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah. Masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

# Kesimpulan

- Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (tangible) Desa Ngastemii memiliki ruang untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 6 orang. Ruangan pelayanan terdapat meja- meja pelayanan, meja kerja, kursi panjang yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan. Kantor Desa Ngastemii belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih Kotornya area Kantor desa Ngastemii, sarana informasi yang belum tersedia. Belum adanya fasilitas seperti genset, sehingga Ketika listrik mati maka suatu proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan.
- Dalam aspek kehandalan (reliability), dari hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat Desa Ngastemii merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan Bagian Pelayanan Administrasi Desa Ngastemii dalam aspek 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 ini hanya beberapa yang membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusunya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlibat antara petugas dan masyarakat saling berkomunikasi. Hal ini difunjukkan dari petugas yang diam saja dan tidak mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung.

# Kesimpulan

- Dilihat dari aspek jaminan (Assurance) khususnya keamanan di Kantor Desa Ngastemi Kabupaten Mojokerto sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan beberapa linmas yang ikut mengamankan keadaan di parkiran. Kemudian ada barang yang tertinggal diruang pelayanan akan disimpan oleh petugas sampai pemiliknya mengambil.
- Aspek empati (emphaty), yang diberikan pihak Desa Ngastemi yaitu dengan belum memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan bisasa saja dan tanpa adanya senyuman mengenai prosedur pelayanan dan melakukan proses layanan pegawai bahkan lebih mementingkan memeriksa Handphone daripada menanyakan keperluan peminta layanan.





**TERIMA KASIH**