

# KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI PEMERINTAHAN DESA NGAMPELSARI KECAMATAN CANDI KABUPATEN SIDOARJO

Oleh:

Dian Adriana Anggraeni (192020100085)

Dosen Pembimbing: Lailul Mursyidah, M.AP

**Prodi Administrasi Publik  
Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
2024**

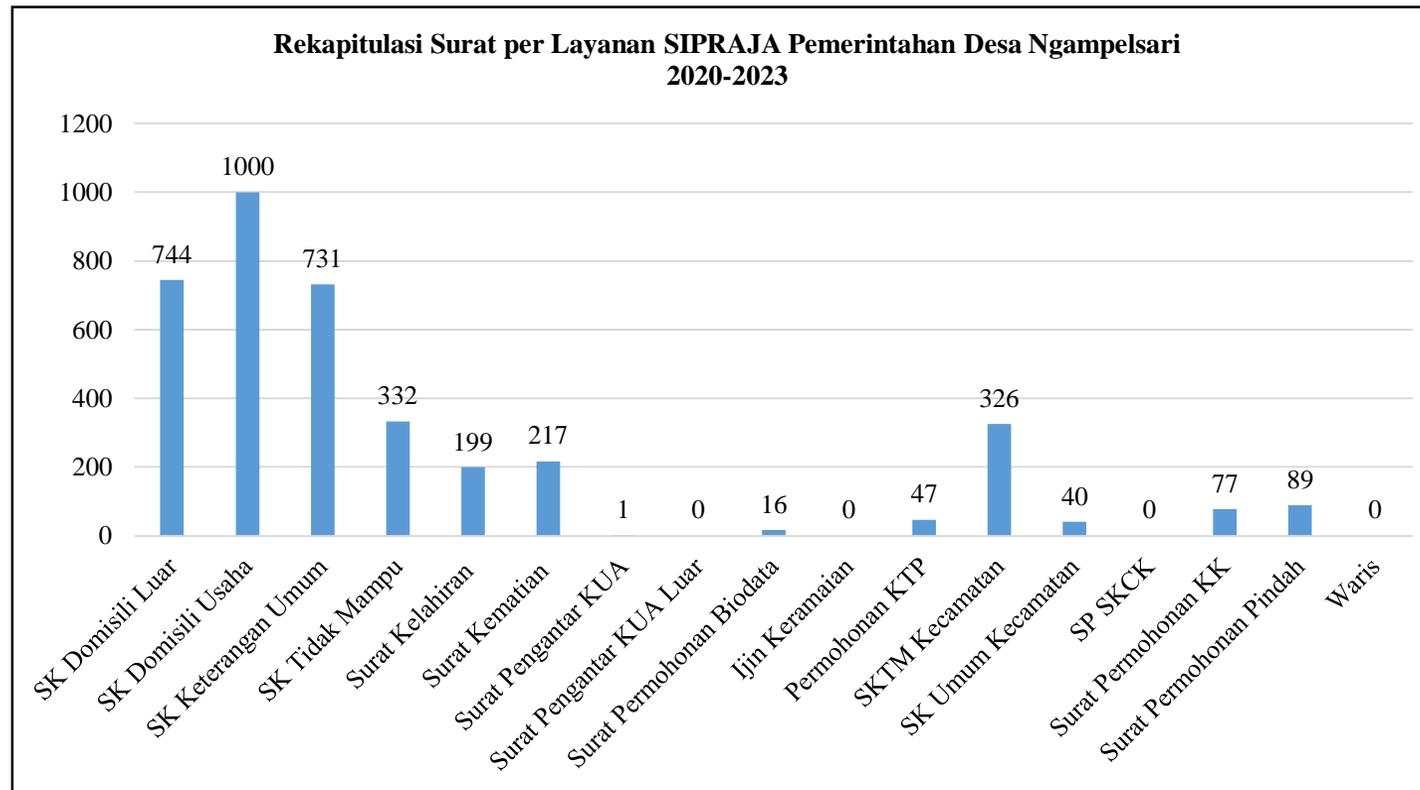
# Pendahuluan

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pemerintah berperan penting terhadap segi pendidikan, kesehatan, sosial, ekonomi, dll. Kualitas pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap kinerja pemerintah agar dapat tewujudnya hubungan yang dinamis antara masyarakat maupun pemerintah. Termuat dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yang berisi tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pengertian 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.

Kepuasan masyarakat merupakan ukuran kesuksesan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sehingga pelayanan publik perlu fokus terhadap kebutuhan masyarakat yang terpenuhi dengan cara optimal baik kualitas ataupun kuantitas. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, kualitas petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan dalam pelayanan, biaya pelayanan yang pasti, dan jadwal pelayanan yang pasti, oleh karena itu pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk meningkatkan pelayanan publik di sektor pelayanan publik. Di seluruh Indonesia, diharapkan bahwa aparat pemerintah melakukan pelayanan publik dengan baik sesuai harapan masyarakat. Meskipun begitu, masih banyak aspek pelayanan publik di Indonesia yang perlu diperbaiki, termasuk di wilayah Pemerintahan Desa Ngampelsari yang menjadi salah satu pelaksana pelayanan publik.

# Pendahuluan

Berikut data pengguna layanan aplikasi Sipraja di Pemerintahan Desa Ngampelsari dari tahun 2020 hingga 2023.



Gambar 1. Data Pengguna Layanan Aplikasi Sipraja Desa Ngampelsari Kecamatan Candi

# Pendahuluan

Berikut data pengguna layanan aplikasi Plavon DUKCAPIL di Pemerintahan Desa Ngampelsari dari tahun 2021 hingga 2022

Tabel 1. Data Pengajuan Layanan Website Plavon **DUKCAPIL** Desa Ngampelsari Kecamatan Candi  
Periode 22 April 2021 – 29 Desember 2022

Jenis Kepengurusan	Pengajuan Selesai	Pengajuan Ditolak	Total
Akta Kelahiran	126	65	191
Akta Kematian	73	18	91
KTP	272	25	297
KIA	63	36	99
KK	277	24	301
SKPWNI	142	18	160
SKDWN	93	9	102

Sumber: Hasil Olah Peneliti

# Permasalahan

1. Sumber daya manusia pada bagian pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari kurang mumpuni sehingga pelayanan yang diberikan masih kurang baik. Hal ini terlihat dari kurangnya pemahaman masyarakat mengenai cara penggunaan pelayanan administrasi berbasis elektronik/online serta persyaratan yang harus dipenuhi saat ingin membuat surat kepengurusan administrasi kependudukan. Kurangnya informasi dari pihak desa mengenai pelayanan secara online dan persyaratan yang dibutuhkan menjadi penyebab utama kurangnya kelengkapan persyaratan tersebut.
2. Pemerintahan Desa Ngampelsari masih belum memiliki situs web resmi desa. Hal ini membuat warga yang membutuhkan akses informasi terkait desa tidak dapat dengan mudah mendapatkannya, serta sering terjadinya eror saat menginput data
3. Sarana dan prasarana yang belum memadai. Minimnya fasilitas perlengkapan alat tulis kantor yang disediakan berdampak pada terhambatnya pekerjaan yang akan dikerjakan.

# Penelitian Terdahulu

Alifian Nur Rohman, dkk (2021)

Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan

Semangat dan kesabaran yang diberikan pegawai Kantor Camat Purwodadi dalam membantu masyarakat sangat terlihat jelas. Namun kendala pada sarana dan prasarana yang diberikan dapat menghambat proses pelayanan.

Gideon Ambelong Rangan (2020)

Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat

Ketersediaan komputer yang cukup dan jaringan internet yang lancar membuat petugas pelayanan berusaha memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada masyarakat, namun kurangnya sarana dan prasarana, kecermatan pegawai dalam pembuatan surat administrasi, dan lamanya proses yang diberikan membuat kualitas pelayanan menjadi berkurang

Juriko Abdussamad (2019)

Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo

Motivasi kerja yang diberikan pegawai satu sama lain dan bentuk kerja sama dari para pegawai dapat mewujudkan pelayanan yang baik. Namun para pegawai kurang cermat dalam mengerjakan tugasnya serta kurang jelas dalam menjelaskan proses pelayanan sehingga masyarakat masih banyak yang bingung

# Metode Penelitian

## Jenis Penelitian

Deskriptif dengan pendekatan kualitatif

## Lokasi Penelitian

Pemerintahan Desa  
Ngampelsari, Kecamatan  
Candi, Kabupaten Sidoarjo

## Fokus Penelitian

Kendala-kendala pada bagian  
pelayanan administrasi  
kependudukan di Pemerintahan  
Desa Ngampelsari

## Teknik Pengumpulan Data

- Wawancara
- Observasi
- Dokumentasi

## Teknik Penentuan Informan

Teknik purposive sampling

## Teknik Analisis Data

pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

# Hasil dan Pembahasan

- Tangibles (Bukti Fisik)

Bukti fisik atau tangibles merupakan kemampuan lembaga, organisasi, atau penyedia pelayanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Peranan fasilitas pelayanan sangatlah penting, dan fasilitas pelayanan yang tepat dapat membuat pelayanan publik di ruang pelayanan menjadi lebih nyaman dan memuaskan, sehingga berdampak besar pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintahan Desa Ngampelsari juga memiliki fasilitas yang cukup lengkap pada ruang pelayanan. Desa Ngampelsari telah memberikan fasilitas seperti komputer, printer, meja, kursi, ac, dan wifi untuk melakukan proses pelayanan administrasi kependudukan. Dengan ruangan yang bersih dan nyaman, masyarakat akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Bukti nyata dari pemerintahan Desa Ngampelsari untuk masyarakat yakni pelayanan yang diberikan Pemerintahan Desa Ngampelsari, kinerja, sarana prasarana dan lingkungan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, kualitas pelayanan berdasarkan bukti fisik (tangibles) mempunyai hasil yang sangat baik, terbukti dengan adanya perasaan nyaman masyarakat terhadap proses pelayanan yang ditunjukkan.

# Hasil dan Pembahasan

- Reliability (Reliabilitas)

Reliability adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan handal. Keandalan di sini mengacu pada sejauh mana para petugas pelayanan dapat memberikan setiap pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, dan akurat. Kemampuan lembaga pemerintah yang menyediakan pelayanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan dapat diandalkan serta memberikan pelayanan yang sama merupakan salah satu elemen yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan. Dari hasil wawancara, terlihat bahwa petugas Pemerintahan Desa Ngampelsari Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo dalam melaksanakan pelayanan kependudukan dapat dikatakan cepat dan tepat waktu. Hal ini dibuktikan dengan adanya standar pelayanan kependudukan yang menjadi bukti konsistensi ketepatan waktu petugas Pemerintahan Desa Ngampelsari, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo. Pada Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Permen PANRB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan mengatur dan menetapkan bagaimana standar pelayanan tersebut.

# Hasil dan Pembahasan

**Tabel 2.** Standar Pelayanan “Administrasi Kependudukan”

Dasar Hukum : Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Komponen	Substansi
1. Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat pengantar dari RT maupun RW</li><li>2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk</li><li>3. Fotocopy Kartu Keluarga</li><li>4. Fotocopy Bukti Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan</li><li>5. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian apabila dinyatakan hilang</li></ol>
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Masyarakat yang memerlukan pelayanan kependudukan datang ke kantor desa dengan membawa persyaratan yang ditentukan</li><li>2. Kasi pelayanan mencatat atau mendaftarkan permohonan dan memeriksa berkas persyaratan. Apabila berkas kurang lengkap, berkas dikembalikan kepada masyarakat untuk dilengkapi</li><li>3. Petugas mengisi data Masyarakat kemudian memeriksa dan menjelaskan kembali permohonan yang diserahkan</li><li>4. Petugas akan mencetak berkas yang diserahkan dan menerima tanda tangan digital dari kepala desa</li><li>5. Petugas menyerahkan berkas tersebut kepada masyarakat</li></ol>
3. Jangka Waktu Pelayanan	Belum dapat ditentukan
4. Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5. Produk Pelayanan	Administrasi kependudukan seperti, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Surat Pindah, dan lain sebagainya
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan pengaduan yang berkaitan langsung dengan pelayanan administrasi kependudukan yang diterima oleh Kantor Desa akan diproses dan dikelola sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

# Hasil dan Pembahasan

- Responsiveness (Daya Tanggap)

Menurut Brown dalam Moenir (1998), Responsiveness atau daya tanggap adalah kesediaan untuk membantu dengan mengkomunikasikan informasi yang jelas dan memberikan layanan yang cepat dan akurat. Indikator ini menggambarkan daya tanggap yang mengukur sikap petugas yang bertanggung jawab kepada masyarakat dalam pengelolaan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari. Daya tanggap dalam penelitian ini meliputi daya tanggap pegawai, kemampuan melayani masyarakat dengan cepat dan tepat, serta sikap adil pegawai dalam melayani masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, kualitas pelayanan yang diukur dengan aspek daya tanggap menunjukkan hasil yang sangat baik. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa hanya ada dua petugas pelayanan yang membawahi bagian pelayanan, dan petugas pelayanan berupaya memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Respon petugas pelayanan terhadap keluhan dan permintaan masyarakat dapat dikelola dan ditangani dengan baik serta keterlambatan yang terjadi dapat dipertanggungjawabkan, hal ini sesuai dengan aspek daya tanggap. Dimensi daya tanggap juga mengacu pada Standar Operasional Prosedur atau SOP yang berlaku.

# Hasil dan Pembahasan

**Tabel 3.** Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik

<b>Komponen</b>	<b>Substansi</b>
1. Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon datang ke kantor desa dengan membawa persyaratan yang ditentukan.</li><li>2. Petugas mencatat atau mendaftarkan permohonan kemudian meninjau berkas persyaratan permohonan, dan apabila berkas kurang lengkap petugas mengembalikan berkas untuk dilengkapi.</li><li>3. Petugas mengajukan data permohonan kemudian diteliti dan menjelaskan kembali permohonan yang diajukan.</li><li>4. Petugas mencetak berkas yang diserahkan dan menerima tanda tangan elektronik dari Kepala Desa</li><li>5. Petugas menyerahkan berkas tersebut kepada pemohon .</li></ol>
2. Waktu Pelayanan	Dilakukan sesuai jam kerja yaitu pukul 08.00 WIB sampai pukul 12.00 WIB, setelah itu dilanjutkan kembali pukul 13.00 WIB hingga pukul 15.00 WIB
3. Tempat Kepengurusan	Kantor Desa Ngampelsari Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo
4. Stakeholder	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas pelayanan atau Pemerintah Desa</li><li>2. Masyarakat atau pemohon layanan</li></ol>

# Hasil dan Pembahasan

- Assurance (Jaminan)

Menurut Brown dalam Moenir (1998), jaminan (assurance) atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan dan kesanggupan pegawai suatu perusahaan untuk memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan mencakup komunikasi (communication), keandalan atau kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence) dan kesopanan (courtesy). Indikator ini menunjukkan sikap empati petugas dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampersari. Dalam penelitian ini empati mencakup sikap kepedulian petugas terhadap keinginan masyarakat, kemudahan komunikasi dalam proses pelayanan, dan sikap petugas dalam memahami kebutuhan spesifik masyarakat. Sikap kepedulian petugas terlihat dari perhatiannya yang besar terhadap masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan yang diawali dengan meneliti kebutuhan masyarakat serta proses pelayanan dan kebutuhan yang diperlukan dalam pengurusan administrasi kependudukan serta menjelaskan prediksi waktu yang dibutuhkan untuk membuat surat administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, kualitas pelayanan Assurance (Kepercayaan) sangat baik, terlihat keterampilan para petugas pelayanan secara maksimal. Petugas pelayanan mampu menjalin komunikasi yang cukup baik dengan masyarakat yang kurang memahami penjelasannya.

# Hasil dan Pembahasan

- Emphaty (Empati)

Menurut Brown dalam Moenir (1998), Empathy atau empati yaitu memberikan perhatian yang ikhlas secara pribadi atau personal kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan mereka, dan hal tersebut diharapkan pelaku bisnis memahami pelanggan, kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan kemudahan pengoperasian bagi pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, kualitas pelayanan dilihat dari aspek Emphaty (perhatian) yaitu petugas pelayanan mencapai hasil yang baik ketika berusaha memahami kebutuhan masyarakat dan melaksanakan tugasnya dengan baik serta petugas pelayanan melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam dimensi ini, instansi pemerintah di Pemerintahan Desa Ngampelsari melakukan hal tersebut sesuai dengan dimensi emphaty yang di dasari oleh Moenir (1998) tentang memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan kenyamanan kepada pelanggan.

# Hasil dan Pembahasan

## Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo

### a. Faktor Penghambat

Ada beberapa faktor penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari yaitu antara lain ada beberapa kepengurusan administrasi kependudukan yang memakan waktu yang cukup lama, hal ini dikarenakan pihak Pemerintahan desa hanya mengajukan dan mengirim dokumen ke DISPENDUKCAPIL. Selanjutnya jaringan yang sering tidak stabil dan sering terjadi eror saat digunakan. Dan yang terakhir Pemerintahan Desa Ngampelsari belum memiliki situs web resmi desa.

### b. Faktor Pendukung

Ada pula beberapa faktor pendukung dalam pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari yaitu antara lain fasilitas yang diberikan untuk masyarakat sudah cukup baik. Adanya komputer dan printer untuk masing-masing petugas pelayanan juga berguna untuk mempercepat proses pelayanan. Petugas pelayanan juga menerapkan 5S dalam melayani Masyarakat. Selain itu usia para petugas pelayanan juga bisa dibilang masih muda.

# Simpulan

Berdasarkan hasil hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo terlihat hasil yang cukup baik. Hanya perlu ditingkatkan lagi agar mencapai hasil yang maksimal. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo dinilai dari lima indikator:

Pertama, Tangibles (bukti fisik) terlihat bahwa ruang pelayanan di Pemerintahan Desa Ngampelsari dapat dikatakan baik, karena tempat pelayanan yang bersih dan nyaman. Sarana dan prasarana yang lengkap juga membuat proses pelayanan administrasi lebih cepat.

Kedua, Reliability (reliabilitas) para petugas pelayanan di Pemerintahan Desa Ngampelsari telah menunjukkan hasil yang baik dalam melayani Masyarakat. Hal ini terlihat pada penerapan standar pelayanan yang sesuai dengan SOP yang berlaku.

Ketiga, Responsiveness (tanggap) petugas pelayanan telah menunjukkan hasil yang sangat baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat pada respon petugas dalam menangani kendala yang dialami masyarakat.

Keempat, Assurance (jaminan) jaminan yang diberikan petugas pelayanan kepada masyarakat sangatlah terjamin. Petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan yang terbaik.

Kelima, Emphaty (empati) kepedulian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan terlihat hasil yang baik. Hal ini dibuktikan dari para petugas pelayanan yang berusaha memahami apa yang diperlukan masyarakat.

# Simpulan

Adapun faktor penghambat dalam pengelolaan administrasi kependudukan yang berpengaruh pada kualitas pelayanan yaitu, ada beberapa kepengurusan administrasi kependudukan yang memakan waktu yang cukup lama, jaringan yang sering tidak stabil dan sering terjadi eror saat melakukan proses secara online, dan Pemerintahan Desa Ngampelsari belum memiliki situs web resmi desa. Selain factor penghambat, ada pula factor pendukung dalam pengelolaan administrasi kependudukan yang berpengaruh pada kualitas pelayanan yaitu fasilitas yang diberikan untuk masyarakat sudah lengkap sehingga masyarakat merasa nyaman, pelayanan yang diberikan petugas pelayanan kepada masyarakat sangat baik, dan sumber daya manusia yang mendukung.

# Referensi

- Aini, M. L., & Mursyidah, L. (2023). *Quality of Population Administration Services in Popoh Village Wonoayu District Sidoarjo Regency [Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Popoh Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo]*. 25, 1-12.
- ASIHTA, N. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota. *Jurnal Articiel Administrasi*, 57, 3.
- *KEPENDUDUKAN ( Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang ) SKRIPSI Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Prasyarat Dalam Menyelesaikan Program Sarjana ( S1 ) Oleh : DICKA ABI PRATAMA UNIVERSITAS ISLAM MALANG*. (2022).
- Muwardi, A. A., & Sukmana, H. (2023). *The Effectiveness Of The Dukcapil Plavon Website In Population Administration Services To The Penambangan Village Government (Efektivitas Website Plavon Dukcapil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Pemerintah Desa Penambangan)*. 1–10
- Pamungkas, B. A. (2019). Pelaksanaan Otonomi Desa Pasca Undang-Undang (Implementation of The Post-Regulation Autonomy of Village number 6 of 2014 concerning Village. *Jurnal USM Law Review Vol. 2 No 2 Tahun 2019*, 2(2), 210-229.
- Rafsanjani, M. J., & Mursyidah, L. (2023). *Quality of Integrated Administration Services (PATEN) in Dlanggu District , Mojokerto Regency (Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto)*. 1–13.
- Saputra, Sedy Dwi, Affifudin, and R. P. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kepanjen Kidul. *Jurnal Respon Publik*, 13(2), 38–44.
- Surat Edaran Bupati No. 440/5720/438.1.1.3/2021 tentang PPKM Darurat
- Surat Edaran Bupati Sidoarjo Nomor 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 Tentang Penggunaan Aplikasi Sipraja.
- Surat Edaran Wakil Bupati Sidoarjo Nomor 44.3.33/200/438.5.2/2020 Tentang Kewaspadaan Terhadap Virus Corona (COVID-19)
- Undang-Undang Nomor 25. “tentang Pelayanan Publik”. 2009
- Utami, F. R., & Mursyidah, L. (2023). The Quality of Population Administration Services in The Bluru Kidul Village, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency [Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo]. *Scholar.Archive.Org*, 1-12
- Yukiza, A. K., & Sukmana, H. (2023). *The Quality of Population Administration Services in The Tanggulangin District of The Sidoarjo Province (Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo)*.

