

Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili

Rini Andriani¹, Erni Saharuddin²

Fakultas Ekonomi, Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Email : ernisaharuddin@unisayogya.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili sudah cukup baik. (1) Dimensi Tangible (bukti fisik), belum memenuhi fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan seperti tidak tersedianya papan informasi untuk mengetahui terkait pelayanan Administrasi Kependudukan, tidak tersedianya AC dan tidak adanya lemari arsip. (2) Dimensi reliability (kehandalan), belum sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat karena tidak adanya standar pelayanan yang jelas (SOP), kurangnya SDM serta belum mengikuti pelatihan terkait pelayanan adminduk. (3) Dimensi *responsiviness* (ketanggapan), pegawai sudah menunjukkan sikap daya tanggap yang baik, namun pelayanan masih lambat serta belum tersedianya kotak aduan. (4) Dimensi *assurance* (jaminan), jaminan tepat waktu pelayanan dan biaya pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat karena ada yang mengeluh mengenai pelayanan yang tidak cepat, pegawai yang tidak disiplin serta masyarakat harus membayar jika ingin mendapatkan pelayanan yang cepat. (5) Dimensi *emphaty* (empati), pegawai Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan menunjukkan sikap ramah, sopan, menghargai pengguna layanan dan tidak diskriminatif. (6) Dimensi *Access* (akses), masyarakat masih kesulitan dalam mengakses informasi terkait pelayanan karena tidak adanya papan informasi serta belum tersedianya pelayanan secara online lewat nomor telepon ataupun whatsApp dimasa pandemi. Faktor pendukung yang membantu proses pelayanan Administrasi Kependudukan adalah faktor kesadaran. Terakhir, faktor yang menghambat proses pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili adalah faktor keterampilan SDM, faktor manajemen organisasi, faktor aturan dan faktor sarana prasarana.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

The purpose of this study was to explore the quality of Population Administration services at the Samili Village Office. This study employed a qualitative method. The results of this study indicate that the implementation of the quality of Population Administration service at the Samili Village Office is quite good. (1) Tangible dimension (physical evidence), had not met adequate facilities in providing services such as the unavailability of information boards to find out the information of Population Administration services, unavailability of air conditioning, and the absence of filing cabinets. (2) The dimension of reliability (reliability), had not been in accordance with the wishes and expectations of the community due to the absence of clear standard operational procedure (SOP), the lack and untrained human resources to administrative services. (3) In the dimensions of responsiveness (responsiveness), employees had shown a good attitude of responsiveness, but the service was still slow and there was no complaint box. (4) In the dimensions of assurance (guarantee), the guarantee on time of service and cost of service had not met the public expectations because some complains related to services reported such as slow services, indisciplined employees, and bribes for a quick service. (5) In the dimension of empathy (empathy), the employees of Population Administration office at Samili had shown efforts to improve their service quality by showing a friendly, polite attitude, respecting service users and not being discriminatory. (6) Access dimension (access), the community still has difficulty in accessing information related to services due to the absence of information boards and the unavailability of online services via telephone or WhatsApp during the pandemic. The supporting factor that helps the Population



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

Administration service process is the awareness factor. Finally, the factors that hinder the Population Administration service process at Samili Village Office are HR skills, organizational management, regulation, and infrastructure.

Keywords : *Quality, service, population administration.*

Informasi Artikel: Disubmit: 27-09-2021; Direvisi 5-10-2021; Disetujui: 20-10-2021

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melayaninya sesuai dengan peraturan undang-undang atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang melayani kebutuhan seseorang yang memiliki keperluan pada sebuah instansi pemerintah dan dilayani oleh aparatur sipil negara atau pegawai agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Berkenaan dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik pasal 15 tentang wajibnya melenggarakan pelayanan yang baik dan berkualitas dengan berlandaskan pada asas-asas penyelenggaraan pelayanan, melayani sesuai dengan SOP, maka birokrasi pemerintahan terus melakukan perubahan demi menunjang program manajemen aparatur negara berbasis kualitas. Peningkatan kualitas pelayanan publik seharusnya lebih diperhatikan oleh pemerintah sebab masyarakat menginginkan pelayanan yang semakin berkualitas, tetapi sayangnya dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik masih sangat jauh dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Pemerintah daerah menjadi instansi pemerintah yang paling banyak dilaporkan sepanjang tahun 2019 oleh masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia terkait dengan pelayanan publik dibandingkan dengan instansi lainnya yaitu sebanyak 41,03 persen. Selanjutnya diikuti oleh kepolisian dengan 13,84 persen lalu, instansi pemerintah/kementerian dengan 9,87 persen. Adapun sepanjang 2019, Ombudsman menerima 11,087 aduan dari masyarakat, angka tersebut berkembang dari tahun 2018 yang sejumlah 10.985 aduan. Banyak hal yang dilaporkan termasuk yang terkait dengan KTP, Dukcapil, serta Pertahanan (kewenangan) daerah.

Berdasarkan hasil penelitian Rukayat (2017) “bahwa pihak penyedia pelayanan administrasi kependudukan belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana hal ini akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat”. Sepertihalnya hasil penelitian Yunita (2017) “Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Bukit Makmur hingga saat ini belum berjalan secara optimal khususnya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat karena adanya berbagai macam faktor penghambat”. Hal tersebut menandakan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya terlaksana dengan baik.

Demikian halnya masalah yang berat dialami oleh Provinsi NTB berkaitan dengan administrasi kependudukan. Pencatatan atau registrasi penduduk berkenaan dengan kelahiran, kematian, kedatangan dan kepergian belum dapat dilaksanakan dengan tertib, disiplin serta cermat sesuai ketentuan. Terselenggaranya kualitas pelayanan yang baik seharusnya diperhatikan oleh penyedia layanan karena apabila berkualitas tinggi sebenarnya baik dan menjadi pendorong pembangunan bagi Provinsi NTB.

Hasil pengamatan awal yang dilakukan di Kantor Desa Samili kualitas pelayanan administrasi kependudukan belum berjalan secara optimal kepada masyarakat, seperti halnya adanya pengaduan dari beberapa masyarakat yang pernah berinteraksi secara langsung untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan bahwa terdapat beberapa permasalahan lain mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan diantaranya aparatur desa yang kurang disiplin hal tersebut terlihat dari masih banyaknya aparatur desa yang telat ke kantor, pelayanan yang lambat, masyarakat harus membayar mahal untuk mendapatkan pelayanan yang cepat serta kurangnya akses informasi secara online dimasa pandemi untuk menunjang pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili. Pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan publik di Kantor Desa Samili belum bisa memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga kurangnya rasa puas dalam diri masyarakat. Kantor Desa Samili diharapkan dapat



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan asas-asas pelayanan dan standar pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Desa Samili dengan judul ***“Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Samili”***.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini digolongkan dalam penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai masalah yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian tersebut (Bungin 2013). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena mengenai apa yang di alami subjek penelitian, seperti perilaku dan tindakan secara holistik, dan dengan cara mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai dimensi kualitas pelayanan (Moleong, 2011). Berdasarkan uraian tersebut peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif untuk penelitian dan berusaha untuk mendeskripsikan mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi, observasi, dan wawancara. Menurut Sugiyono (2012) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Untuk mengukur kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan dalam penelitian ini menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan peneliti menambahkan satu dimensi *Access* untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili

a. Dimensi *Tangible* (Bukti fisik)

Sarana dan prasarana adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam pelayanan publik karena dapat memudahkan pegawai dalam melayani pengguna layanan, mendorong performa pegawai sehingga terwujudnya pelayanan yang berkualitas yang akan diterima oleh pengguxna layanan. Sarana dan prasarana dengan Administrasi Kependudukan adalah satu kesatuan yang sangat sulit dipisahkan karena dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memenuhi setiap kepentingannya. Adapun hasil wawancara penampilan pegawai sudah dapat dikatakan baik karena berpenampilan rapi dan bersih namun tempat pelayanan kurang nyaman karena dokumen tidak tertata dengan rapi dan lingkungan kantor yang kurang bersih, Hal ini juga senada dengan apa yang diutarakan oleh Ibu Nurmi sebagai pengguna layanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili:

“Tidak nyaman karena kurang bersih dan rapi, tidak ada AC jadi panas tapi ada kipas angin tapi tetap panas” (Hasil wawancara tanggal 11 maret 2021).

Sedangkan untuk fasilitasnya masih belum memadai untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Sri Yani sebagai berikut:

“Kalau papan informasi untuk data-data yang lain ada tapi kalau untuk syarat-syarat pelayanan kayaknya tidak ada” (Hasil wawancara tanggal 23 Februari 2021)

Adapun hasil penelitian dapat diketahui bahwa terkait dengan dimensi *tangibles* (bukti fisik), Kantor Desa Samili belum dapat menyediakan fasilitas yang lengkap dalam pelayanan Administrasi Kependudukan seperti tidak tersedianya papan informasi untuk mengetahui terkait pelayanan Administrasi Kependudukan, tidak tersedianya AC serta tidak adanya lemari arsip namun pegawai sudah berpenampilan rapi.



b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan adalah kemampuan seorang pegawai dalam melayani masyarakat dengan segera sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, pegawai yang cakap dan profesional dapat memberikan kepuasan tersendiri dalam diri masyarakat. Adapun hasil wawancara dengan narasumber pemberi layanan telah melayani masyarakat dengan cukup cermat seperti yang diungkapkan oleh bapak Amrin sebagai pengguna layanan:

“Pegawainya cermat dalam memberikan pelayanan, karena pegawai mengecek terlebih dahulu dan juga meminta kami untuk mengeceknya jika ada kesalahan mereka akan memperbaikinya dulu saya ingat sekali pernah salah memasukkan alamat dan saya diminta untuk memperbaikinya”.

Serta Pegawai yang sudah mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan, namun hal tersebut tidak didukung dengan tidak adanya SOP sehingga berimbas pada pegawai yang kurang dalam melayani pengguna layanan, Bapak Surya Arisandi selaku pegawai Administrasi kependudukan di Kantor Desa Samili, mengatakan sebagai berikut:

“Untuk SOPnya belum dibuat karena tidak adanya dukungan dari pihak-pihak internal”.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kehandalan pegawai Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili dalam melayani pengguna layanan belum sesuai dengan yang harapan oleh masyarakat. Dibuktikan dengan tidak diberlakukannya standar pelayanan yang jelas (SOP) untuk dijadikan acuan dalam pelayanan, kurangnya SDM serta belum mengikuti pelatihan terkait pelayanan Administrasi Kependudukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

c. Dimensi *Responsiviness* (Daya Tanggap)

Ketanggapan pegawai Administrasi kependudukan berkaitan erat dengan unsur kecakapan dan kecekatan pegawai dalam melayani masyarakat. Pegawai Administrasi Kependudukan yang memiliki daya tanggap yang tinggi akan mempengaruhi secara signifikan penilaian yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan. Berdasarkan paparan mengenai ketanggapan pegawai dalam melayani pengguna layanan yang mengalami kesulitan diungkapkan oleh Ibu Suharti selaku pengguna layanan sebagai berikut:

“Baik, karena pegawai menjelaskan apa yang kita alami dalam kesulitan”, Begitupun dengan yang dikatakan oleh Ibu Nurmi selaku pengguna layanan sebagai berikut “Ramah saat dimintai bantuan”.

Berdasarkan hasil penelitian Dimensi *responsiviness* (daya tanggap), pegawai Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili sudah menunjukkan sikap daya tanggap yang baik, dibuktikan dengan pegawai yang membantu pengguna layanan saat mengalami kesulitan dalam proses pelayanan.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Memberikan jaminan dalam proses penyelenggaraan pelayanan melalui menjalin hubungan maupun interaksi yang baik dengan pengguna layanan sangat dibutuhkan agar terciptanya rasa percaya dari pengguna layanan pada pegawai pelayanan. Adapun hasil wawancara dengan beberapa narasumber pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili belum dapat memberikan jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan seperti halnya yang dipaparkan Ibu Suharti selaku pengguna layanan sebagai berikut:

“Tidak ada jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan, cuman disuruh nunggu pegawai nggak ada bilang nunggu beberapa menit dulu ya kan biar jelas dan pasti juga pelayanan selesainya kapan, pelayanan seharusnya dilakukan hanya 5-10 menit oleh kantor desa”, begitupun dengan tidak adanya



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

jaminan biaya sehingga menimbulkan pungli kepada pengguna layanan , Ibu Nurmi selaku pengguna layanan mengatakan bahwa:

“Tidak dikasi tau biaya pelayanan tapi dulu saya pernah dimintai uang 15 ribu waktu buat surat pengantar nikah, saya tidak tau buat apa tapi saya mikir itu biaya pelayanan”. Pegawai sudah cukup baik dalam memiliki pengetahuan maupun wawasan terkait pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kantor Desa Samili yang menyelenggarakan pelayanan Administrasi Kependudukan belum dapat memberikan jaminan baik waktu maupun biaya kepada pengguna layanan sehingga Kantor Desa Samili masih menerima keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang tidak cepat, pegawai yang tidak disiplin, serta masyarakat harus membayar mahal jika ingin mendapatkan pelayanan yang cepat.

e. Dimensi *Empathy* (Empati)

Sikap dari pegawai menunjukkan kemampuan sebuah instansi pemerintah termasuk Kantor Desa Samili yang menjadi salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan Administrasi Kependudukan untuk melayani setiap kebutuhan pengguna layanan dengan baik. Sikap diantaranya adalah ramah, sopan, santun, mengedepankan kepentingan setiap pengguna layanan yang memiliki kepentingan pada instansi penyelenggara pelayanan. Adapun hasil wawancara dengan pengguna layanan pegawai sudah berperilaku santun dan ramah pada saat memberikan pelayanan, hal tersebut selaras dengan pernyataan Bapak surya Arisandi selaku pegawai Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili didapatkan informasi terkait sikap pegawai dalam melayani pengguna layanan sebagai berikut “Harus ramah dan murah senyum”.

Selain itu, paparan mengenai apakah pegawai melakukan tindakan diskriminasi kepada pengguna layanan diberikan oleh Bapak Amrin selaku pengguna layanan selaku pengguna layanan yang mengatakan “Tidak mbak, pelayanan dilakukan siapa yang datang duluan ya didahulukan”, hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai menghargai setiap pengguna layanan, dengan tidak melakukan tindakan diskriminasi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kantor Desa Samili telah berusaha meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan melalui berbagai upaya yang telah dilakukan diantaranya menciptakan kesan yang baik pada saat penyelenggaraan pelayanan dibuktikan dengan pegawai yang sudah menunjukkan sikap ramah, sopan, santun, memberikan senyuman, menghormati pengguna layanan dan tidak diskriminatif dalam proses pelayanan.

f. Dimensi *Access* (Akses)

Dimensi akses perlu diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan karena jika akses ini dapat dengan mudah ditemui oleh masyarakat maka pelayanan yang diberikan tentunya akan memiliki kualitas yang baik. Kemudahan dalam mendapatkan informasi adalah adanya penerima layanan dapat dengan mudah menghubungi pemberi layanan, baik itu secara online maupun offline yang berupa papan informasi. Bapak Surya arisandi sebagai pegawai pelayanan memberikan informasi sebagai berikut “Akses informasi secara online belum ada tapi kalau offline aksesnya sudah bagus” Selain itu, paparan mengenai kemudahan mendapatkan informasi juga diberikan oleh Bapak Amrin selaku pengguna layanan sebagai berikut “Kalau informasi secara online tidak ada dan kalau offline juga agak susah karena tidak ada papan informasinya kan”. Adapun hasil wawancara dengan beberapa narasumber kemudahan dalam mendapatkan informasi terkait pelayanan Administrasi Kependudukan di kantor Desa Samili baik itu persyaratan maupun prosedur pelayanan masih sulit didapatkan oleh pengguna layanan karena tidak adanya papan informasi yang disediakan dan belum tersedianya pelayanan secara online.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili masih kesulitan dalam mengakses informasi terkait pelayanan karena tidak adanya papan informasi serta belum tersedianya pelayanan secara online lewat nomor telepon ataupun whatsapp dimasa pandemi.



Faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili

Faktor pendukung

a. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran adalah keadaan dimana seseorang mampu mempertimbangkan segala tindakan yang dilakukan agar memperoleh rasa yakin, tenang, kemantapan hati dan mampu menyeimbangkan jiwa. Munculnya rasa sadar dalam diri seseorang akan menuntunnya pada keseriusan maupun kesungguhan pada saat proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian Faktor kesadaran mendukung proses penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Adminduk di Kantor Desa Samili karena pegawai sudah sadar atas kodratnya sebagai pegawai yaitu untuk melayani masyarakat sebagai pengguna layanan dengan senang hati walaupun dalam mengalami kesulitan.

Faktor Penghambat

a. Faktor Aturan

Aturan sangat berpengaruh terhadap aktivitas yang akan dilakukan oleh seorang individu. Maka dari itu aturan yang ditetapkan secara langsung maupun tidak langsung akan berkaitan antara satu sama lain, jika ada aturan yang ditetapkan seorang individu akan mempertimbangkan segala tindakan yang akan dikerjakannya.

Berdasarkan paparan data diatas dapat disimpulkan bahwa Faktor aturan menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna layanan karena Kantor Desa Samili tidak bisa memberikan aturan yang menjadi pedoman untuk membuat pegawai mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkah pada proses pelayanan.

b. Faktor Keterampilan SDM

Keterampilan merupakan keahlian seseorang dalam melakukan pekerjaan dengan mengandalkan anggota tubuh dan fasilitas yang telah disediakan. Adapun kemampuan adalah mampu melaksanakan pekerjaan dan mewujudkan barang dan jasa seperti yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Berdasarkan paparan data diatas dapat disimpulkan bahwa faktor keterampilan SDM menjadi faktor penghambat karena pegawai tidak pernah mengikuti pelatihan sikap pelayanan maupun pendidikan terkait pelayanan Administrasi Kependudukan untuk memperluas pengetahuan pegawai guna meningkatkan kualitas SDM yang sudah ada.

c. Faktor Manajemen Organisasi

Mengatur prosedur kerja sangat diperlukan dalam organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik, organisasi diharapkan tidak hanya berfokus pada susunan organisasi saja, sebab dalam suatu organisasi harus didukung dengan adanya sarana pendukung antara lain standar operasional kerja ataupun aturan sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan baik dan lancar.

Berdasarkan informasi dari Bapak surya Arisandi dapat disimpulkan bahwa faktor organisasi sangat mempengaruhi proses pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili seperti untuk mengatur mekanisme kerja, biaya pelayanan, waktu pelayanan, persyaratan pelayanan sampai dengan prosedur pelayanan. Namun sampai saat ini Kantor Desa samili belum memiliki SOP yang jelas sehingga menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan seperti yang diinginkan oleh masyarakat.

d. Faktor Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan segala fasilitas dan peralatan yang dapat digunakan untuk menunjang terselenggaranya suatu proses pelayanan untuk mencapai maksud dan tujuan serta memudahkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan

Berdasarkan informasi yang didapat dari Bapak Surya Arisandi dapat disimpulkan bahwa Faktor sarana prasarana menjadi faktor penghambat pada saat proses pelayanan Administrasi Kependudukan di



Kantor Desa Samili karena tidak tersedianya papan informasi terkait pelayanan Administrasi Kependudukan, tidak adanya AC serta kurangnya lemari arsip sebagai sarana pendukung kelancaran dalam proses pelayanan, jika sarana prasarana tidak ada maka segala pekerjaan yang dilakukan tidak akan berjalan dengan lancar sesuai yang diharapkan.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili dapat dinilai dari lima dimensi yaitu, *Tangibles*, *Responsiviness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Access*. Adapun hasil penelitian diketahui bahwa terkait dengan dimensi *tangibles* (bukti fisik), Kantor Desa Samili belum dapat menyediakan fasilitas yang lengkap dalam pelayanan Administrasi Kependudukan seperti tidak tersedianya papan informasi untuk mengetahui terkait pelayanan Administrasi Kependudukan, tidak tersedianya AC serta tidak adanya lemari arsip. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa Dimensi *reliability* (kehandalan), kehandalan pegawai Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili dalam melayani pengguna layanan belum seperti yang diharapkan. Dibuktikan dengan tidak diberlakukannya standar pelayanan yang jelas (SOP) untuk dijadikan acuan dalam pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, kurangnya SDM serta belum mengikuti pelatihan terkait pelayanan Administrasi Kependudukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Adapun hasil penelitian diketahui Dimensi *responsiviness* (daya tanggap), pegawai Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili sudah menunjukkan sikap daya tanggap yang baik, dibuktikan dengan pegawai yang membantu pengguna layanan saat mengalami kesulitan dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian pada Dimensi *assurance* (jaminan) diketahui bahwa Kantor Desa Samili yang menyelenggarakan pelayanan Administrasi Kependudukan belum dapat memberikan jaminan baik waktu maupun biaya kepada pengguna layanan sehingga Kantor Desa Samili masih menerima keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang tidak cepat, pegawai yang tidak disiplin, serta masyarakat harus membayar mahal jika ingin mendapatkan pelayanan yang cepat. Berdasarkan hasil penelitian pada Dimensi *emphaty* (*empati*) diketahui bahwa Kantor Desa Samili telah berusaha meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan melalui berbagai upaya yang telah dilakukan diantaranya menciptakan kesan yang baik pada saat penyelenggaraan pelayanan dibuktikan dengan pegawai yang sudah menunjukkan sikap ramah, sopan, santun, memberikan senyuman, menghormati pengguna layanan dan tidak diskriminatif dalam proses pelayanan. Dimensi *Access* (akses), terkait dengan dimensi akses pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili masih kesulitan dalam mengakses informasi terkait pelayanan karena tidak adanya papan informasi serta belum tersedianya pelayanan secara online lewat nomor telepon ataupun whatsapp dimasa pandemi.

Faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili. Adapun faktor pendukung dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili adalah faktor kesadaran karena pegawai sudah sadar atas tanggung jawabnya sebagai pegawai yaitu untuk melayani masyarakat sebagai pengguna layanan dengan senang hati walaupun dalam mengalami kesulitan. Adapun faktor penghambat dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili ialah faktor aturan, faktor keterampilan SDM, faktor manajemen organisasi dan faktor sarana prasaran.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas maka penulis memberikan rekomendasi kepada pemerintah Desa Samili sebagai berikut:

1. Kantor Desa Samili yang menyelenggarakan pelayanan Administrasi Kependudukan perlu menambah sarana prasarana seperti menyediakan papan informasi, kotak aduan untuk dapat mengetahui pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat, dan perlunya memasang AC guna meningkatkan kualitas pelayanan
2. Pemerintah Kantor Desa Samili perlu melakukan digitalisasi dokumen untuk mengurangi penggunaan kapasitas ruangan pelayanan.



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

3. Menambahkan SDM pelayanan Administrasi Kependudukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Desa Samili.
4. Pegawai Administrasi Kependudukan perlu mengikuti pelatihan sikap pelayanan dan pendidikan untuk memperluas pengetahuan pegawai guna meningkatkan kualitas SDM yang sudah ada.
5. Pemerintah Desa Samili perlu membuat pelayanan secara online lewat nomor telepon ataupun whatsapp untuk memudahkan masyarakat mengakses informasi terkait pelayanan Administrasi Kependudukan.
6. Kantor Desa Samili harus melakukan inovasi pelayanan dalam Administrasi Kependudukan karena sangat diperlukan untuk memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya misalnya inovasi keluar bersama.
7. Kantor Desa Samili harus memberikan tunjangan kinerja kepada pegawai agar dapat mengukur kinerja dari masing-masing pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
8. Terkait faktor penghambat untuk bisa meningkatkan pelayanan yang lebih berkualitas pemerintah Desa Samili harus membuat standar pelayanan yang jelas (SOP) sesuai dengan Undang-Undang dalam pelayanan Administrasi Kependudukan yang akan mengatur mekanisme kerja, biaya pelayanan, waktu pelayanan, persyaratan pelayanan sampai dengan prosedur pelayanan.

REFERENSI

- Bungin, Burhan. 2013. *Metode Penelitian Sosial & Ekonomi: format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan, public, komunikasi, manajemen dan pemasaran edisipertama*. Jakarta:Kencana Prenada Media Group.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Rukayat Y. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu, Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*. 11 (2). 59.
- Sugiyono. 2012. *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung:Alfabeta
- Yunita R. 2017. *Studi Tentang Pelelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten, eJournal Pemerintahan Integratif*. 5 (3). 365.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
<http://ntb.bkkbn.go.id/?p=991>
<https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-pemda-kini-terbanyak-dapat-aduan-dari-masyarakat>
<https://www.ombudman.go.id/perwakilan/news/r/pwk-pengaduan-layanan-publik-di-ntb-pemda-menempati-urutan-tertinggi>



This work is licensed under a
 Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License